

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Návrh nových kritérií pro dostupnost základních poštovních služeb s ohledem na
zkušenosti z EU

Bc. Kamila Prokopová

Diplomová práce

2015

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Kamila Prokopová**
Osobní číslo: **D13689**
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Návrh nových kritérií pro dostupnost základních poštovních služeb s ohledem na zkušenosti z EU**
Zadávatel 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. Teoretické aspekty poskytování základních poštovních služeb
2. Analýza stávajícího poskytování univerzální poštovní služby v EU
3. Analýza stávajícího poskytování základních poštovních služeb v ČR
4. Návrh kritérií dostupnosti základních poštovních služeb v ČR
5. Zhodnocení navrhovaného řešení

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí práce

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Monika Eisenhammerová**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **28. listopadu 2014**
Termín odevzdání diplomové práce: **22. května 2015**



doc. Ing. Ivo Drahošský, Ph.D.
děkan

L.S.



doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2014

Prohlašuji:

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

Byl 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 20. 5. 2015

Bc. Kamila Prokopová

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Ing. Monice Eisenhammerové za vstřícný přístup a velice cenné rady při zpracovávání diplomové práce.

ANOTACE

Práce se zaměřuje na otázku dostupnosti základních poštovních služeb v České republice v souvislosti s právními předpisy, doporučeními a zkušenostmi z členských zemí Evropské unie. Právní rámec ohledně dostupnosti základních služeb v České republice je analyzován a následně jsou doporučena kritéria, jež jsou lépe aplikovatelná a pochopitelná.

KLÍČOVÁ SLOVA

základní služby, univerzální služba, poštovní služby, Česká republika, Evropská unie, dostupnost základních služeb, zákon o poštovních službách

TITLE

Proposal of new criteria for accessibility of universal postal services considering the experience from the European Union

ANNOTATION

The thesis is focused on the question accessibility of universal postal services in the Czech Republic and consequences of law regulation, recommendation and experience from the European Union.

KEYWORDS

Universal postal services, postal services, Czech Republic, European Union, accessibility of postal service, postal law

OBSAH

ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ ASPEKTY POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB	11
1.1 Základní pojmy	12
1.1.1 Držitel poštovní licence	12
1.1.2 Provozovny	14
1.1.3 Poštovní služby	14
1.2 Liberalizace poštovního trhu a právní předpisy Evropské unie	19
1.3 Právní předpisy České republiky	22
2 ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO POSKYTOVÁNÍ UNIVERZÁLNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY V EVROPSKÉ UNII	27
2.1 Současná kritéria dostupnosti využívaná v zemích Evropské unie	27
2.2 Kritéria dostupnosti ve vybraných členských a přidružených zemích Evropské unie	27
2.3 Analýza zkušeností v zemích sousedících s Českou republikou	31
3 ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO STAVU POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE	34
3.1 Současné řešení dostupnosti v České republice	34
3.1.1 Závislost dostupnosti na počtu obyvatel a rozlohy okresu	37
3.1.2 Dostupnost poštovních služeb a zdravotnických zařízení	39
3.1.3 Vzdálenosti provozoven držitele poštovní licence	41
3.2 Analýza kritérií z dotazníkového šetření pomocí Saatyho metody	45
3.3 Alternativní řešení dostupnosti	46
4 NÁVRH KRITÉRIÍ DOSTUPNOSTI ZÁKLADNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE	50
4.1 Aplikace používaných kritérií	50
4.2 Stanovení požadavků na nová kritéria	52
4.3 Stanovení nových kritérií	54
5 ZHODNOCENÍ NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ	58
5.1 Celkové zhodnocení	58

5.1.1	Technické zhodnocení	58
5.1.2	Ekonomické zhodnocení	58
5.1.3	Sociální zhodnocení.....	60
5.1.4	Ekologické zhodnocení	61
5.1.5	Právní zhodnocení	61
5.1.6	Zhodnocení z pohledu držitele poštovní licence a uživatele základní služby	61
5.2	Výhody navržených kritérií.....	62
5.3	Nevýhody navržených kritérií.....	64
5.4	Scénáře možného vývoje.....	64
5.4.1	Optimistický vývoj	64
5.4.2	Pesimistický vývoj.....	65
5.4.3	Neutrální vývoj.....	66
ZÁVĚR		67
POUŽITÁ LITERATURA		71
SEZNAM TABULEK		74
SEZNAM OBRÁZKŮ.....		75
SEZNAM ZKRATEK		76
SEZNAM PŘÍLOH.....		77

ÚVOD

Smyslem této práce je zhodnocení stávajícího stavu dostupnosti základních služeb a návrh nových kritérií, jimiž bude zajištěna jejich dostatečná dostupnost. V popředí této práce je také nutno upozornit na to, že toto téma nebylo, dle dostupných informací, nikdy předtím zpracováváno. Bylo by vhodné se otázkou dostupnosti podobných služeb blíže zabývat, neboť ovlivňují finanční rozpočet státu, finanční hospodaření pověřeného držitele poštovní licence, který službu zabezpečuje. Neméně se však toto téma týká veřejnosti a tedy občanů České republiky, ale i dalších zemí, kde jsou základní služby poskytovány.

Aplikace nových kritérií na poštovní síť držitele poštovní licence nejenom zajistí dostatečnou dostupnost základních služeb v České republice, ale tato kritéria budou jednoznačná a snadno pochopitelná jak pro občany České republiky (laickou i odbornou veřejnost), tak i pro zahraniční veřejnost a subjekty ze zahraničí, jež se zajímají o problematiku dostupnosti základních služeb v České republice.

Těmito subjekty mohou být například orgány Evropské komise, jako např. DG Markt. Generální ředitelství vnitřního trhu a služeb (DG Markt) je jedním z generálních ředitelství zřízených Evropskou komisí, jehož hlavní úlohou je koordinovat politiku Evropské komise na evropském jednotném trhu. Mimo jiné řeší problematiku sběru statistických dat z trhu poštovních služeb všech členských zemí EU. V současné době DG Markt dokončuje analýzu statistických dat za rok 2013 a lze předpokládat, že vybrané statistické ukazatele zveřejní do konce roku 2015.

Dále se o kritéria stanovující minimální požadavky na dostupnost základních služeb mohou zajímat i zahraniční podnikatelské subjekty, které mohou zvažovat, že by v budoucnu konkurovaly České poště, s.p. (dále jen „Česká pošta“) a usilovaly o udělení poštovní licence na poskytování základních služeb na území České republiky. Podle zprávy z Českého telekomunikačního úřadu, která hodnotí situaci poštovního trhu v roce 2013, je vliv konkurence na trhu poštovních služeb pro současného držitele poštovní licence prakticky zanedbatelný. Nicméně nelze do budoucna vyloučit možnost, že jiný subjekt bude o udělení poštovní licence v České republice usilovat. V budoucnu se na trhu taková konkurence může objevit, a pokud bude mít vhodně promyšlenou strategii a dostatek finančních prostředků na počáteční investici a následný provoz, není její působení v České republice vyloučeno.

Cílem práce je stanovení nových kritérií dostupnosti základních služeb, která budou jednoznačná a srozumitelná nejenom v České republice, ale i v zahraničí.

Vzhledem k tomu, že i z pohledu veřejnosti je toto téma frekventované a řešení této otázky významně zasahuje do života obyvatel v ČR, pak by měla tato práce mimo jiné i zhodnotit stávající stav dostupnosti základních služeb v České republice. Nezbytné je rovněž hodnotit danou problematiku také z pohledu veřejnosti. Kdy dostupnost poštovních služeb vnímá veřejnost jako součást občanské vybavenosti. Vzhledem k rozvoji bydlení v menších obcích, zejména v blízkosti větších aglomerací, je zapotřebí brát v úvahu i skutečnost, že nabídka poštovních služeb v daných obcích není často zajištěna, popřípadě není schopna uspokojit zvýšenou poptávku. Protože se z lokalit, kde v podstatě není této vybavenosti, často lidé stěhují do míst, kde se občanská vybavenost nachází. Je tak ovlivněno rozmístění obyvatel, ale i hospodaření kraje.

Pokud nejsou občané přihlášení k trvalému pobytu v určité obci, tak na tyto osoby obec neobdrží dotace a obec se nerozvíjí. Ke změnám dochází i přesto, že existuje snaha o zajištění minimální úrovně služeb, které jsou vykonávány ve veřejném zájmu. Zajištění minimálního rozsahu poštovních služeb, který je schopen pokrýt poptávku, vyplývá ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES (dále jen „Směrnice“). Kritéria pro zajištění dostupnosti základních služeb musí být nicméně schopna zohlednit i populační vývoj v obcích tak, aby minimální rozsah nabídky základních služeb zůstal zachován v dostatečné míře.

Vzhledem k tomu, že běžná občanská vybavenost, jako např. prodej potravin, restaurační zařízení apod., nejsou často na venkově zajištěny, jsou zde základní služby jedinými nabízenými službami. Proto jakékoliv změny v poštovní síti držitele poštovní licence jsou vnímány negativně, zejména v situaci, kdy dochází k omezení nabídky základních služeb.

1 TEORETICKÉ ASPEKTY POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB

Poskytování základních služeb zajišťuje v České republice držitel poštovní licence. Základní služby jsou běžně vnímány jako služby poskytované ve veřejném zájmu, resp. jako služby obecného hospodářského zájmu, jak jsou označovány v Evropské unii. Podle informací zveřejněných na webových stránkách Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže s odkazem na právní předpisy Evropské unie se službami veřejného hospodářského zájmu rozumí takové služby [[1]]:

„...obvykle zajišťovány státem, kraji či obcemi ve veřejném zájmu (tzn. v zájmu veřejnosti) a specifickým znakem těchto služeb je fakt, že pokud by nebyly finančně podporovány veřejnými subjekty, nebyly by poskytovány na trhu vůbec nebo by byly poskytovány v nižší kvalitě či rozsahu. Opodstatněnost finanční podpory služeb obecného zájmu ze strany veřejných subjektů vychází z tržního selhání v oblasti nabídky těchto služeb.“

Dle definice Buchananana [[2]] jsou veřejné služby *„...jakoukoli službu, kterou se skupina nebo společenství jednotlivců rozhodne z jakéhokoliv důvodu poskytovat prostřednictvím kolektivní organizace.“* V rámci veřejných služeb jsou poskytovány služby obecného zájmu, které je možné dělit na dvě kategorie [[3]]:

- *služby obecného hospodářského zájmu, které jsou poskytovány za úplatu (jedná se např. o poštovní služby, služby telekomunikací, dopravu, dodávky elektrické energie či plynu),*
- *služby nemající hospodářskou povahu, kam lze zařadit policii, soudnictví nebo zákonné systémy sociálního zabezpečení.*

Všechny tyto služby mají strategický charakter a nemohou být ponechány neviditelné ruce trhu. Odpovědnost za služby obecného hospodářského zájmu je rozdělena formou sdílené pravomoci mezi EU a jednotlivými členskými státy. Orgány veřejné moci jednotlivých členských států musí stanovit povinnosti a cíle služeb, zajistit jejich fungování a regulaci.

Avšak každá členská země má ve svém uvážení, jakou službu do skupiny Služeb obecného hospodářského zájmu zahrne či nikoli. Služby obecného hospodářského zájmu jsou označovány jako hospodářské pro svou ekonomickou povahu, jinak jsou svou podstatou brány jako podskupina služeb v obecném zájmu. Služby obecného hospodářského zájmu zaujímají v rámci společných hodnot Evropské unie, jakož i jejich význam při podpoře

sociální a územní soudržnosti. Je tak třeba zajistit, aby zásady a podmínky pro fungování uvedených služeb umožňovaly i jejich naplnění.

Předmětné služby jsou z daňového hlediska často osvobozeny od daně z přidané hodnoty. Jejich náklady jsou vzhledem k různým geografickým prvkům a polohám jednotlivých států také rozdílné. Rozdílné dopady na nákladovost základních služeb jsou například i díky počtu a rozmístění obyvatel, jejich věkové rozdílnosti či dalším faktům specifickým pro danou zemi. Mimo to jsou pro potřeby široké veřejnosti často zajišťovány pod ochranou daného státu. Je jim věnovaná otázka nejen v českém a evropském právním řádu, ale i v právních předpisech zemí po celém světě.

V následujících podkapitolách budou uvedeny a rozebrány základní pojmy, týkající se poštovních služeb.

1.1 Základní pojmy

Pro přesné pochopení celé práce je nezbytně nutné nejprve definovat základní pojmy, které se k předmětné problematice poštovních služeb vztahují, a to jak z evropského úhlu pohledu, jak jsou jednotlivé pojmy charakterizovány ve Směrnici, tak i z pohledu jejich definování v českých právních předpisech.

Ačkoliv by bylo nasnadě říci, že by Směrnice měla být transponována do českých právních předpisů, existují zde jisté nuance v používané terminologii. Příkladem je již rozpor mezi označením služeb. Ve Směrnici je uveden pojem „univerzální služby“ a v zákoně č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, jsou uvedeny „základní služby“.

1.1.1 Držitel poštovní licence

Ve Směrnici [4] se poskytovatelem všeobecných služeb rozumí veřejný nebo soukromý poskytovatel poštovních služeb poskytující všeobecné poštovní služby nebo jejich část v členském státě. Tato možnost poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb musí být sdělena Evropské komisi v souladu s článkem 4. [5]

Ekvivalentem pro poskytovatele všeobecných služeb v prostředí České republiky je držitel poštovní licence. Držitelem poštovní licence se může stát provozovatel poštovních služeb, tzn. ten, který poskytuje poštovní služby na území daného státu nebo také zajišťuje zahraniční poštovní služby. Tento provozovatel je povinen splnit další podmínky dané zákonem o poštovních službách, nejenom oznámit svou podnikatelskou činnost.

V oblasti poštovních služeb podniká provozovatel na základě oznámení o podnikání, které je doručeno písemně Českému telekomunikačnímu úřadu. [6] Provozovatel, který takto oznámil svou podnikatelskou činnost, má radu povinnosti podle zákona o poštovních službách.

Držitel poštovní licence je definován v zákoně o poštovních službách, konkrétně v § 21, kde je tento pojem definován následujícím způsobem [6]:

„(2) Držitelem poštovní licence je provozovatel, který má povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby, které jsou obsaženy v jeho poštovní licenci.“

Poštovní licence, která je v současné době platná, byla udělena České poště s. p. (dále jen („Česká pošta“).

Držitel poštovní licence musí zajistit nejméně na 5 let všeobecnou dostupnost základních poštovních služeb, v souladu s potřebami veřejnosti. Svou licenci na toto oprávnění obdrží od Českého telekomunikačního úřadu na základě výběrového řízení, kterého se může účastnit jeden nebo hned několik provozovatelů. Do hodnotících kritérií podaných žádostí spadají například finanční, technické a odborné podmínky.

Povinnosti, které musí držitel poštovní licence plnit, jsou blíže konkretizovány v § 33 zákona o poštovních službách následovně [6]:

„a) plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití,

b) nabízet poštovní služby, na něž se vztahuje poštovní povinnost, podle poštovních podmínek.“

Dále jsou v daném ustanovení zákona o poštovních službách uvedeny výjimky, kdy není držitel poštovní licence povinen plnit své povinnosti. Je důležité zmínit, že držitel poštovní licence má za povinnost zajišťovat základní služby, přičemž by nemělo docházet k neodůvodněnému zvýhodňování nebo znevýhodňování zájemců o tyto služby. Jedním z nástrojů, který má zaručit, aby k tomuto nedocházelo, je regulace cen základních služeb.

Ceny za základní služby by měly být stanoveny nejen nediskriminačně, ale také především transparentně, aby bylo možné analyticky rozklíčovat, jaké položky tvoří výslednou cenu a především, zda je toto vyčíslení oprávněné. Ochranu všech účastníků na trhu poštovních služeb zajišťuje Český telekomunikační úřad.

1.1.2 Provozovny

Pojem provozovny je definován v § 17, zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání následovně [7]:

„(1) Provozovnou se pro účely tohoto zákona rozumí prostor, v němž je živnost provozována. Za provozovnu se považuje i automat nebo obdobné zařízení sloužící k prodeji zboží nebo poskytování služeb (dále jen „automat“) a mobilní provozovna.

(2) Mobilní provozovna je provozovna, která je přemístitelná a není umístěna na jednom místě po dobu delší než tři měsíce.“

Provozovny držitele poštovní licence, jímž je Česká pošta, jsou děleny do několika kategorií. Česká pošta má jak vlastní provozovny, tak užívá i provozovny smluvních partnerů. Provozovny smluvních partnerů jsou označovány jako Pošty Partner nebo Výdejní místa.

Partner je provozovna smluvního zástupce České pošty, který poskytuje poštovní služby příjem a výdej zásilek, prodej cenin, příjem reklamací apod. v rozsahu odpovídajícím vlastní provozovně držitele poštovní licence. [8]

Výdejní místa jsou uspořádána do několika kategorií. Základním rozdílem je objem poskytovaných služeb, které jsou provozovnou nabízeny.

První je Výdejní místo I, tím se rozumí provozovna smluvního zástupce České pošty, který zajišťuje vybrané poštovní služby výdej uložených listovních a balíkových zásilek a příjem reklamací. [8]

Výdejní místo II je provozovna smluvního zástupce České pošty, který zajišťuje vybrané poštovní služby výdej uložených listovních a balíkových zásilek, prodej cenin, příjem reklamací, podání listovních a balíkových zásilek, poštovních poukázek a i některé nepoštovní služby, jakými je například úhrada plateb SIPO¹. [8]

1.1.3 Poštovní služby

Poštovní službou se podle Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES rozumí [4]:

„...služby zahrnující výběr, třídění, přepravu a dodávání poštovních zásilek.“

¹Služba SIPO (soustředěné inkaso plateb obyvatelstva) je obstaravatelská činnost České pošty spočívající v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které s poštou uzavřely smlouvu o obstarávání SIPO. SIPO slouží k úhradě např. nájemného, elektřiny, plynu, vody, rozhlasových a televizních poplatků, kabelové televize, předplatného tisku, ale i stavebního spoření, životních i jiných pojistek atd. v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které s poštou uzavřely smlouvu o obstarávání SIPO. SIPO slouží k úhradě např. nájemného, elektřiny, plynu, vody, rozhlasových a televizních poplatků, kabelové televize, předplatného tisku, ale i stavebního spoření, životních i jiných pojistek atd.

Poštovní zásilkou se podle výše uvedené Směrnice rozumí [4]:

„... zásilka s adresou v konečné podobě, ve které má být poskytovatelem poštovních služeb dodána. Kromě listovních zásilek jsou to rovněž například knihy, katalogy, noviny, časopisy a poštovní balíky obsahující zboží obchodní hodnotou či bez obchodní hodnoty“

V případě poštovních služeb je celá řada pojmů specifických pro toto odvětví ekonomiky. Pro účely této práce budou uvedeny zejména ty nejpodstatnější pojmy, mezi které se řadí i Univerzální služba, která je hojně využívána evropskými právními předpisy. Dalším termínem jsou základní služby, které jsou zakomponovány v české právní úpravě.

V odborné terminologii jsou základním pojmem všeobecné služby, které jsou užívány evropskými právními předpisy a jsou definovány jako [4]:

„Všeobecné služby v zásadě zaručují jeden výběr a jedno dodání do bydliště každé fyzické osoby nebo sídla právnické osoby v každý pracovní den, a to i v odlehlých či řídko osídlených oblastech.“

Univerzální služba je pak konkrétní náplní všeobecné služby a definuje, pro které konkrétní služby musí být zajištěna dostupnost a ostatní podmínky charakterizované výše u všeobecné služby. Její hlavní myšlenkou je, aby bylo pro uživatele poštovních služeb zajištěno trvalé poskytování poštovních služeb a to nejen ve stanovené kvalitě, ale i způsobem, jenž zajistí, aby tyto služby byly pro všechny dostupné. S tím samozřejmě souvisí i jejich cenová dostupnost.

Základní služby jsou v České republice definovány zákonem o poštovních službách. Jedná se o minimální soubor služeb, které jsou vzhledem k potřebám veřejnosti pod ochranou státu zajišťovány způsobem podle výše uvedeného zákona. Jak je mimo jiné uvedeno v § 2 odst. 2 zákona o poštovních službách, že základní služby musí být poskytovány trvale na celém území České republiky a za stejných podmínek všem uživatelům. [6] Podrobnější specifikaci základních služeb pak upravuje vyhláška, kterou vydal Český telekomunikační úřad. [9]

Zde je patrný rozpor v právních předpisech České republiky a Evropské unie, a to v označení „všeobecné“ neboli „univerzální“ a označení „základní“ služby. Lze konstatovat, že toto označení je v jistém směru zavádějící v kontextu s právními předpisy České republiky, kde je používán termín „základní služby“. V právních předpisech Evropské Unie je naopak využíváno označení „všeobecná“ a „univerzální“ služba.

Takto označované služby by měly být, jak bylo uvedeno výše, poskytovány na území celé ČR a tudíž geograficky dostupné. Dostupnost základních služeb by měla být trvalá a všeobecná. Na poštovním trhu by neměly existovat žádné překážky pro dostupnost

základních služeb, a to jak z pohledu geografického, tak i časového nebo z hlediska cenové dostupnosti. Dostupnost by měla být zajištěna pro všechny občany daného státu, tedy také pro sociálně slabší či hendikepované občany.

V tabulce jsou rozděleny hlediska dostupnosti z pohledu geografického, ale také z pohledu časového či jiného, tak jak je definuje česká legislativa, tedy zákon a vyhlášky týkající se poštovních služeb.

Tabulka 1 Dostupnost - základní rozdělení

Hlediska	Podmínky
Geografická, §14 [9]	podle počtu obyvatel (minimum)
	dle umístění úřadů nebo školních zařízení
	dle dojezdové vzdálenosti
	dle účelu místa (bydlení, rekreace)
Časová, §14 [9]	dle pracovních dní a rozvržení otevírací doby
Cenová, § 34a [6]	dle ekonomických aspektů
Jiná, §14 [9]	dle poptávky

Zdroj: vlastní zpracování, [9], [6]

Držitel poštovní licence by měl zaručit nejen dostupnost podání poštovních zásilek, ale také jejich řádné dodání. Poštovními zásilkami se podle zákona o poštovních službách rozumí dle §2 písmena a) zákona o poštovních službách [6]:

„...adresná zásilka v konečné podobě, ve které má být provozovatelem dodána; poštovní zásilkou se rozumí i poštovní balík.“

Dle odstavce 1, § 3 zákona o poštovních službách je držitel poštovní licence povinen zajistit na území České republiky všeobecnou a trvalou dostupnost těchto služeb [6]:

„a) službu dodání poštovních zásilek do 2 kg,

b) službu dodání poštovních balíků do 10 kg,

c) službu dodání peněžní částky poštovním poukazem,

d) službu dodání doporučených zásilek, kterou se rozumí služba poskytující záruku náhrady škody v paušální výši pro případ ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky a dávající odesílateli důkaz o poštovním podání poštovní zásilky a případně na jeho žádost důkaz o jejím dodání adresátovi,

e) službu dodání cenných zásilek, kterou se rozumí služba poskytující záruku náhrady škody pro případ ztráty, poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky, a to až do výše odesílatelem udané hodnoty poštovní zásilky,

f) službu bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,

g) služby, které musí být zajištěny na základě závazků vyplývajících z členství České republiky ve Světové poštovní unii.“

Základní služby zajišťuje držitel poštovní licence prostřednictvím jím nabízených služeb pod různými obchodními názvy. Ne všechny poštovní služby nabízené tímto subjektem jsou však službami základními. Jak vyplývá z následujícího rozdělení, listovní služby zahrnují například:

- obyčejné psaní – základní služba ([8], příloha č. 1]) , jedná se o Obyčejnou zásilku, jejíž podání se nestvrzuje s hmotností do 2 kg a délkou do 60 cm (součet jejich tří rozměrů nesmí přesáhnout 90 cm),
- doporučení psaní – základní služba ([8], příloha č. 1]), s možností sledování zásilky a potvrzením o jejím přijetí. Její podání se stvrzuje a držitel poštovní licence odpovídá za její ztrátu. Dále platí stejná kritéria na hmotnost a rozměry zásilky jako u obyčejného psaní. Hmotnost se zjišťuje s přesností na 10 g,
- cenné psaní - základní služba ([8], příloha č. 1]), obsahem zásilky mohou být i peníze, drahé kovy a kameny, cenné papíry, šperky a obdobné cenné předměty. I zde jsou platná stejná kritéria na hmotnost a rozměry zásilky jako u obyčejného či doporučeného psaní. Hmotnost se zjišťuje s přesností na 1 g,
- firemní psaní – není základní službou, ale je poskytováno na komerčním základě.

Firemní psaní lze považovat za komerční službu. Jedná se o službu, jejímž smyslem je dodání velkého počtu poštovních zásilek, jež jsou podány jedním zákazníkem naráz, jako určitý soubor. Obdobně je tomu tak i v případě roznášky informačních a propagačních materiálů, které jsou ale neadresné a nejedná se tak o poštovní zásilky. Mezi speciální zásilky lze zařadit např. zásilky pro nevidomé, kdy zásilka obsahuje tiskoviny psané hmatovým písmem nebo pomůcky pro nevidomé, přičemž tato služba je rovněž službou základní.

Dále následuje přehled balíkových služeb, které jsou nabízeny v rámci služeb České pošty, a to nejen na území České republiky, ale i do zahraničí:

- obyčejný balík - základní služba ([8], příloha č. 1]),
- doporučený balíček - základní služba ([8], příloha č. 1]),
- cenný balík - základní služba ([8], příloha č. 1]),
- balík Do ruky - není základní službou, ale je poskytován na komerčním základě,
- balík Na poštu - není základní službou, ale je poskytován na komerčním základě,
- EMS - není základní službou, ale je poskytována na komerčním základě,
- Balík Expres - není základní službou, ale je poskytován na komerčním základě.

V rámci základních služeb jsou nabízeny i služby, jejichž charakter neodpovídá klasickému dodání poštovní zásilky. Jedná se o dodání poukázané peněžní částky prostřednictvím poštovního poukazu. Jejich přehled je uveden níže:

- poštovní poukázka typu A – „hotovost“ → „účet“, slouží k zaslání poukázané peněžní částky podané v hotovosti bankovní účet adresáta,
- poštovní poukázka typu B – „účet“ → „hotovost“, slouží k převodu z bankovního účtu odesílatele, adresátovi je poukázaná peněžní částka vyplacena v hotovosti,
- poštovní poukázka typu C – „hotovost“ → „hotovost“, odesílatel podá poukázanou peněžní částku v hotovosti a v hotovosti je rovněž adresátovi vyplacena,
- poštovní poukázka typu D – „hotovost“ → „hotovost“, jedná se o variantu poštovní poukázky typu C s garantovanou lhůtou výplaty do jednoho pracovního dne ode dne podání.

Do zahraničí jsou tyto peněžní služby poskytovány speciální poštovní poukázkou, umožňující převést hotovost na účet, který je vedený na zahraničním bankovním účtu. Je rovněž možné převést samotnou hotovost.

1.2 Liberalizace poštovního trhu a právní předpisy Evropské unie

Základem evropské legislativy upravující trh poštovních služeb je Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES, kterou byla novelizována poštovní směrnice č. 97/67/ES. Tato Směrnice v první řadě upravuje proces dokončení liberalizace národních poštovních trhů s cílem přípravy sjednocení celého evropského trhu. Výše uvedená Směrnice vychází z tzv. první poštovní směrnice a druhé poštovní směrnice, kterými byl proces liberalizace a sjednocování evropského trhu poštovních služeb zahájen.

Podle Směrnice 2008/6/ES [4] byla stanovena lhůta pro úplné otevření poštovního trhu a to do konce roku 2010. Tento termín dodržela většina členských zemí Evropské unie². Ostatním 11 členským zemím³ byl umožněn odklad dokončení liberalizace poštovního trhu do 31. prosince 2012.

Jedním z hlavních kroků liberalizace poštovního trhu bylo odstranění překážek v podnikání, jakými byly například národní legislativní úpravy umožňující monopolní postavení poskytovatelů univerzálních služeb. Smyslem těchto monopolů byla kompenzace poskytovateli univerzální služby tím způsobem, že v některých oblastech měl zajištěn monopol, přičemž byl povinen zajistit i ostatní byť ztrátové služby.

Po 31. prosinci 2012 byl liberalizován i poštovní trh v České republice, kde byl do této doby zaručen zákonný monopol držitele poštovní licence na dodávání poštovních zásilek s hmotností do 50 g a cenou do 18 Kč [8].

Mezi základní povinnosti členských zemí patří zejména stanovení kvalitativních požadavků na zajištění odpovídající možnosti všeobecného a trvalého poskytování základních služeb v určité minimální kvalitě tak, aby byly cenově dostupné pro všechny jejich uživatele. Všechny členské země by měly přijmout taková opatření, která budou vyhovovat potřebám uživatelů.

Mělo by být bráno v úvahu, jak dostupnost přístupových míst poštovní sítě, tak také aby základní služby byly poskytovány nejméně 5 pracovních dní v týdnu. Neméně důležitým faktem je i zajištění možnosti minimálně jednoho poštovního podání a jednoho dodání v každý pracovní den každé fyzické i právnické osobě. Nicméně je zde také zakotvena výjimka na okolnosti nebo zeměpisné podmínky považované za mimořádné ([4], článek 3).

V rámci liberalizace poštovních služeb bylo nutné zajistit shodu zákona o poštovních službách s právními předpisy Evropské unie v každém členském státu. Začátkem roku 2013

² Byly jimi Belgie, Francie, Itálie, Německo, Nizozemsko, Dánsko, Irsko, Spojené království Velké Británie Severního Irska, Portugalsko, Španělsko, Finsko, Rakousko, Švédsko, Estonsko, Slovinsko, Bulharsko.

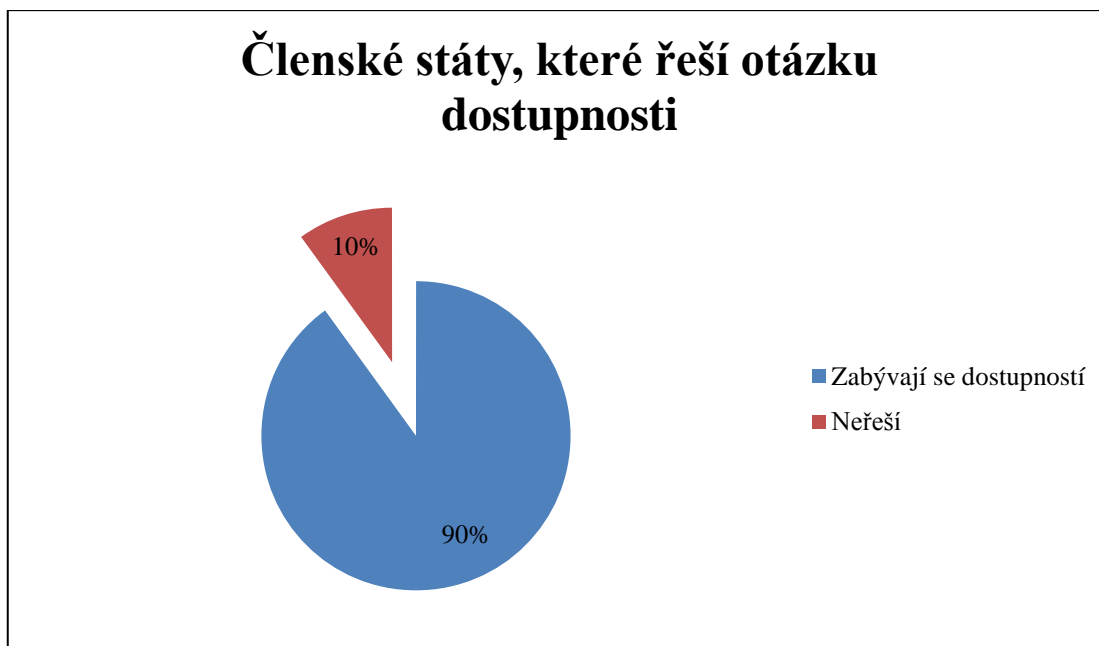
³ Výjimka byla udělena pro Českou republiku, Řecko, Kypr, Lotyšsko, Litvu, Lucembursko, Maďarsko, Maltu, Polsko, Rumunsko a Slovensko.

nabyla v České republice účinnosti novela, která plně implementuje poštovní směrnice z Evropské unie. Na území České republiky byl zrušen monopol pro držitele poštovní licence a na tuzemský trh tak mohou vstupovat všichni zájemci, kterým je umožněno nabízet veškeré poštovní služby bez omezení. Výjimkou je pouze služba dodání peněžní částky poukázané poštovním poukazem. V zahraničí není zcela zvykem zasílat peníze prostřednictvím poštovních poukázek, ale nejčastěji se tato služba praktikuje pomocí služby společnosti Western Union a její pobočkové sítě. Jedná se tak o určitou anomálii, která má obdobu pouze v některých zemích bývalého východního bloku, jako např. na Slovensku.

Pro orientaci v problematice otázky sjednocení trhu poštovních služeb je vhodné se zaměřit také na zprávy skupiny ERGP (European Regulators Group for Postal Services) [10], která slouží jako poradní orgán Evropské komisi v oblasti poštovních služeb. Byla založena rozhodnutím Evropské komise 2010/C217/07 ke dni 10. srpna 2010. Její hlavní náplní je zjednodušení spolupráce mezi samotnými jednotlivými regulačními orgány členských států a Evropskou komisí.

Skupina v jedné ze svých zpráv [10] zveřejňuje údaje, z nichž je zřejmé, nakolik se liší jednotlivé tuzemské poštovní trhy, ať již v rozsahu univerzální služby nebo v podmínkách stanovení minimální dostupnosti univerzální služby. Každá členská země je oprávněna stanovit si kritéria pro dostatečnou dostupnost základních poštovních služeb, tedy kontaktních bodů poštovní sítě držitele poštovní licence (ve zprávách ERGP označovaného jako „universal service provider“ nebo „incumbent“) s jeho uživatelem.

Tato kontaktní místa mohou být spravována jak provozovatelem poštovních služeb, tak třetími osobami, jako například u nás známé Pošty Partner, které nabízejí prakticky shodný rozsah poštovních služeb jako provozovny držitele poštovní licence, ale jsou provozovány smluvním subjektem. Podíl zemí, které řeší dostupnost základních služeb, je zřejmý z následujícího obrázku.



Obrázek 1 Řešení otázky dostupnosti dle ERGP (vlastní zpracování, [10])

Některé státy, podle sdělení svých regulačních orgánů, nemají implementované požadavky, jak se uživatelé k základním službám dostanou a neberou tak v úvahu některé jejich potřeby, případně nemají žádné požadavky k zajištění dostatečného počtu kontaktních míst držitele poštovní licence a uživatele. Ze zprávy ERGP vyplývá, že se touto otázkou zabývá pouze 90 % členských států ERGP, mezi které nepatří Irsko, Portugalsko a Španělsko. [10]

Lze však říci, že je jistě vhodné nalézt rovnováhu mezi veřejným zájmem, jako je splnění základních potřeb všech uživatelů, a zároveň mezi nákladově efektivním poskytováním základních služeb. Otázka hustoty provozoven poskytovatele základních služeb by měla být dostatečně vyřešena s ohledem na fakt, že provozovny jsou často vnímány jako spojovací prvek mezi občanem a státem, a to zejména na odlehlých místech.

V rámci liberalizace a otevření poštovního trhu, může poštovní služby poskytovat jeden i více podnikatelů. ([4], článek 4) Směrnice tak zakazuje udělovat anebo ponechat v platnosti výlučná nebo zvláštní práva k zavedení a poskytování poštovních služeb. Tímto je zajištěno, že v oblasti poštovních služeb nebude figurovat žádný monopolní podnik.

Vliv konkurence bude působit i na síť přístupových bodů, kde v některých lokacích, zejména ve velkých aglomeracích s vyšší hustotou poptávky, bude způsobovat tlak na držitele poštovní licence. Měla by se tedy dostatečně také řešit i otázka dostupnosti informací, jejíž řešení povede k co nejpřesnějšímu výběru potenciálního provozovatele základních služeb.

Dalším cílem je samozřejmě srozumitelnost podávaných informací pro zákazníky jak z řad občanů České republiky, tak ze zahraničí.

„Členské státy přijmou opatření, aby uživatelé a poskytovatelé poštovních služeb pravidelně dostávali od poskytovatele nebo poskytovatelů všeobecných služeb dostatečně podrobné a aktuální informace o určitých parametrech nabízených všeobecných služeb, zejména pokud jde o všeobecné podmínky přístupu k těmto službám, o cenu a o úroveň norem kvality. Tyto informace jsou vhodným způsobem zveřejňovány.“ ([4], článek 6)

1.3 Právní předpisy České republiky

Zákon o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů v aktuálním znění od 4. prosince 2014, byl zpracován podle příslušných předpisů Evropské unie. Jsou zde upraveny podmínky podnikání, poskytování a provozování v oblasti poštovních služeb. [6]

Dále jsou jeho obsahem práva a povinnosti provozovatelů či výkon státní správy a regulace poštovních služeb. Poštovní službou, jako takovou, se zde rozumí činnost, která je prováděna na základě poštovní smlouvy a která má v předmětu právě poštovní službu. Tato smlouva je uzavírána mezi provozovatelem poštovních služeb a každým, kdo její uzavření požaduje. Je založena na podmínkách stanovených zákonem.

Každý provozovatel pak musí v souladu se zákonem o poštovních službách zveřejnit své poštovní podmínky. Poštovní podmínky každého provozovatele musí mít písemnou formu, musí být srozumitelné, úplné co se týká popisu služby, musí v nich být uvedeny rozměry poštovní zásilky a samozřejmě cena poštovní služby, apod.

Poštovní službou není taková přeprava zásilky, kdy provozovatel neprovede poštovní podání, netřídí podané zásilky, anebo neprovádí jejich dodání. Dále za poštovní službou nelze považovat takovou přepravu poštovní zásilky, kterou provádí sám odesílatel nebo s ním propojená osoba. Poštovní zásilka je v zákoně definovaná mimo jiné i jako poštovní balík. Základní služby jsou poskytovány na celém území České republiky, v dané kvalitě, za dostupné ceny a každý pracovní den. V tomto smyslu se česká legislativa v podobě zákona o poštovních službách opírá o Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES. [6], [4]

Od 1. ledna 2013 je liberalizován poštovní trh i v České republice a jakýkoli provozovatel, který splní oznamovací povinnost, může nabízet poštovní služby. Avšak tato skutečnost je zajímavá pouze pro ty podniky, které dodávají poštovní zásilky v rámci hromadných podání nebo v těch největších městech České republiky. V rámci menších měst a obcí je podávání menších listovních zásilek stále zajišťováno působností státního podniku Česká pošta, která zde bude ovlivňovat trh jako majorita a držitelem poštovní licence bude až

do 31. prosince 2017. Česká pošta je tak povinna poskytovat a zajišťovat základní služby na celém území České republiky.

Vzhledem k okolnosti, že základní služby jsou považovány za ztrátové, musí být jejich zajišťování České poště nahrazeno, což je realizováno prostřednictvím fondu, do kterého přispívají všichni provozovatelé poštovních služeb za podmínek daných zákonem o poštovních službách. Právě nad tímto tématem byla vedena diskuse, která vedla k záležitosti omezení povinnosti provozovat pobočkovou síť tak, aby Česká pošta měla možnost upravit svou poštovní síť, aby nebyla nucena provozovat veškeré, byť i ztrátové pobočky.

Tyto pobočky se nacházejí ve většině případů v malých obcích a postupně se začaly objevovat různé, převážně negativní reakce a podněty ohledně dalšího působení České pošty. Jako příklad byly vybrány některé pasáže z denních periodik [11]:

„Bude moci například prodávat majetek a získané peníze investovat. „Jsem rád, že Česká pošta zůstane státním podnikem. Vládní koalice odmítla plány bývalé vlády Mirka Topolánka, jejímž cílem bylo Českou poštu privatizovat a ohrozit tak její fungování,“ sdělil iDNES.cz v průběhu jednání vlády premiér Bohuslav Sobotka.“⁴

„Poště v současnosti klesají výnosy z tradičního doručování listovních zásilek a hledá nové obchodní příležitosti. Zvažuje například doručování volně prodejných léků nebo vytvoření virtuálního operátora. Mohla by také požádat o bankovní licenci a poskytovat bankovní služby sama místo nynější ČSOB. Česká pošta provozuje téměř 3 300 poboček.“⁵
[11]

Z výše uvedeného zájmu veřejnosti je jednoznačné, že dostupnost a kvalita základních služeb jsou předmětem velkého zájmu, a je proto nutné stanovit minimální požadavky na kvalitu.

Mezi základní kvalitativní požadavky, jež jsou součástí vyhlášky vydané Českým telekomunikačním úřadem, spadají jak rychlost, tak spolehlivost nebo i pravidelnost základních služeb. Stejně jako v evropských právních předpisech, tak i v českých, mezi základní kvalitativní požadavky patří dostatečná hustota přístupových bodů poštovní sítě, zajištěná zejména právě prostřednictvím sítě provozoven podniku s poštovní licencí.

Přístupové body poštovní sítě by měly zajistit poštovní podání a dostatečné informace o způsobu zajištění základních služeb. Což lze považovat za bod, který úzce souvisí se službou ve veřejném zájmu, díky čemuž jsou základní služby považovány za nezbytné.

⁴ Tento článek byl zveřejněn 12. listopadu 2014.

⁵ Josef Kopecký, 12. listopadu 2014.

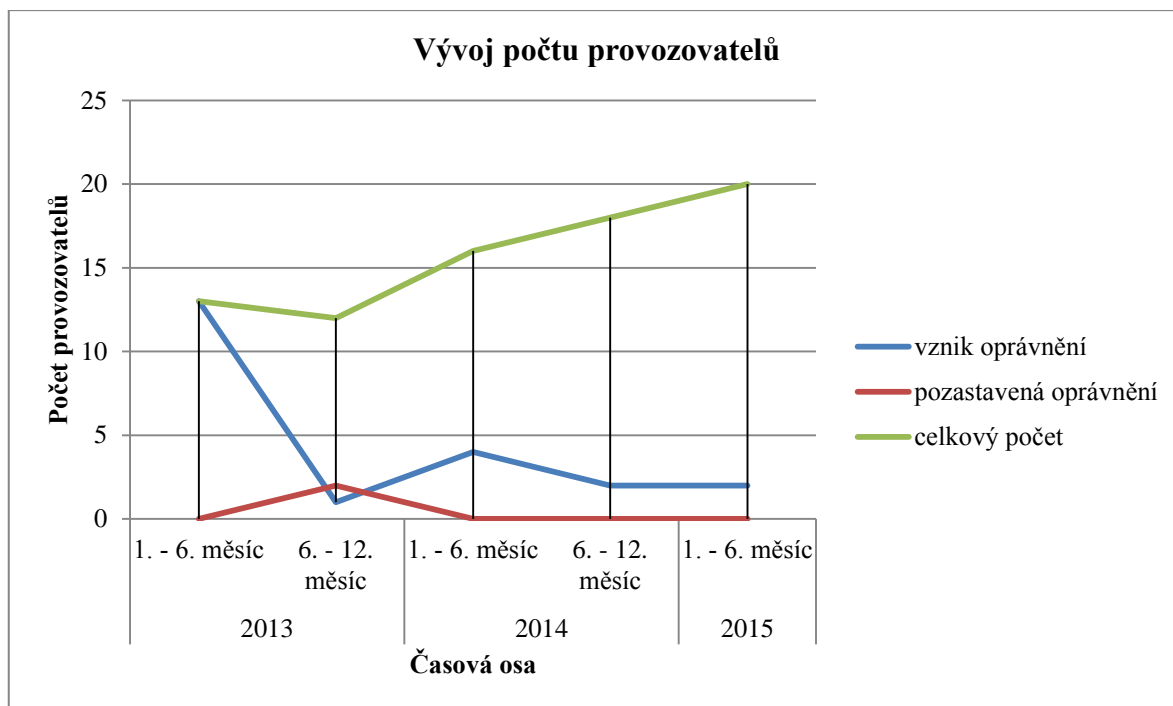
Zákon o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů pojednává o základních kvalitativních požadavcích ve svém ustanovení § 3 odstavec 3 zákona [6]:

„Prováděcí právní předpis stanoví podrobnou technickou specifikaci jednotlivých základních služeb včetně rozměrů poštovních balíků a jiných poštovních zásilek a dále stanoví podle odstavce 2 způsob poskytování a zajišťování základních služeb tak, aby byl realizován v kvalitě, jež je ve veřejném zájmu nezbytná (dále jen „základní kvalitativní požadavky“). Základní kvalitativní požadavky zabezpečí zejména rychlost, spolehlivost a pravidelnost základních služeb, dostatečnou hustotu obslužných míst zajišťujících poštovní podání, jakož i nezbytnou úroveň informovanosti uživatelů o způsobu zajištění základních služeb.“

Následně je konkretizováno v § 41 (Zmocňovací ustanovení) odstavec 1, že k vydání výše uvedeného prováděcího právního předpisu je zmocněn Český telekomunikační úřad. Pro zjištění aktuálního stavu na trhu a následné rozhodování, zda kvalita poštovních služeb odpovídá požadavkům výše uvedené vyhlášky, je Český telekomunikační úřad zmocněn ke sběru statistických dat. Prostřednictvím webového rozhraní <https://monitoringtrhu.ctu.cz> sbírá Český telekomunikační úřad data o poštovních službách poskytnutých jak na území České republiky, tak českými provozovateli do zahraničí.

Aby bylo možné poskytovat poštovní služby, je nutné splnit obecné podmínky pro podnikání v této oblasti a doložit Českému telekomunikačnímu úřadu oznámení o své podnikatelské činnosti. Ten potom vydá danému podnikateli osvědčení a podnikatel je veden v elektronické podobě v databázi provozovatelů. V databázi jsou vedeni jak oprávnění provozovatelé, tak informace o tom jaké konkrétní služby a na jakém území jsou oprávnění poskytovat.

Po liberalizaci poštovního trhu však nedošlo k zásadnímu nárůstu počtu provozovatelů. K největšímu nárůstu provozovatelů došlo v roce 2013 z jednoho monopolního až na celkem 13 provozovatelů. Zároveň v tom samém roce došlo k nejvyššímu počtu pozastavení vydaných oprávnění. Celková změna počtu provozovatelů však nebyla nijak významná, Ale celkově za 2 roky po liberalizace lze říci, že je zde rostoucí trend jak ilustruje následující obrázek.



Obrázek 2 Počet provozovatelů od 2013 do 2015 (vlastní zpracování, [12])

Aby bylo možné zajišťovat kvalitní zabezpečení základních služeb, je třeba mít rozsáhlou síť provozoven. V současné době tuto podmínku může splnit pouze Česká pošta, díky svému historickému dominantnímu postavení. Avšak díky třetí poštovní směrnici nemusí sám provozovatel budovat vlastní síť provozoven, ale může využít poštovní infrastrukturu jiného provozovatele prostřednictvím institutu přístupu do sítě.

Stále více se prohlubuje trend substituce poštovních služeb službami elektronických komunikací a s tím souvisí snižování objemu přepravených poštovních zásilek. Provozovatelé tak mají motivaci snižovat tržní riziko prostřednictvím diverzifikace. Náklady jsou snižovány a je přistupováno k dalším nepoštovním službám.

O stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování pojednává Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování.

V ustanovení § 14 vyhlášky vydané Českým telekomunikačním úřadem [9] je specifikováno, které z provozoven držitele poštovní licence lze považovat za povinně provozované a zabezpečující dostupnost základních služeb.

„(1) Dostatečná hustota pošt je zajištěna, pokud je provozována pošta

a) v každé obci, která má 2 500 a více obyvatel,

b) v každé obci, která má méně než 2 500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,

c) v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,

d) tak, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2 500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km.

(2) Požadavek podle odstavce 1 písm. c) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel nacházejících se v okruhu dané pošty, pokud bude dostupnost základních služeb zajištěna jiným vhodným způsobem.

(3) Požadavek podle odstavce 1 písm. d) nemusí být splněn pro 5 % obyvatel dané obce za podmínky, že bude splněn požadavek podle odstavce 1 písm. c).

(4) Pošta podle odstavce 1 musí být dostupná veřejnosti každý pracovní den tak, aby součet otevíracích hodin činil alespoň 15 v týdnu, který má 5 pracovních dní.

(5) Splňuje-li požadavky podle odstavců 1 až 4 více provozoven, považuje se za poštu ta provozovna, která je veřejností nejvíce využívána v rozsahu základních služeb obsažených v poštovní licenci.“ [9]

Z výše uvedených kritérií je zřejmé, že mají za úkol zajistit dostupnost základních poštovních služeb ve větších aglomeracích, kterými jsou obce s počtem obyvatel nad 2 500, ale i v ostatních obcích s nižší hustotou zalidnění, které jsou obecně veřejností vnímány jako „venkov“.

2 ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO POSKYTOVÁNÍ UNIVERZÁLNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY V EVROPSKÉ UNII

Cílem poskytování univerzální poštovní služby na území členských států Evropské Unie je zajistit takovou službu, která zahrnuje minimální rozsah služeb ve stanovené kvalitě, v dostupné ceně a ve prospěch všech jejich uživatelů. Ve všech členských zemích by měla platit stejná základní kritéria a to bez ohledu na zeměpisnou polohu.

Lze konstatovat, že by měly být podniknuty takové kroky, které by vedly k dlouhodobé udržitelnosti stávajících požadavků na dostupnost, ale aby bylo možné takovéto požadavky přizpůsobit na jednotlivé státy.

Stávající stav využití kritérií pro dostupnost poštovních služeb je v členských státech Evropské unie rozmanitý. S odkazem na první část této práce je třeba zopakovat, že 90 % členských zemí ERGP řeší dostupnost univerzální služby stanovením rozmanitých kritérií. Zbývajících 10 % členských zemí kritéria pro dostupnost univerzální služby stanoveny nemá.

2.1 Současná kritéria dostupnosti využívaná v zemích Evropské unie

Již dříve zmíněná Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby (European Regulators Group for Postal Services) vydala v roce 2013 zprávu, která je zaměřena na kvalitu poskytovaných služeb. Zde je zmíněno několik navrhovaných kritérií pro dostatečný počet kontaktních míst držitele poštovní licence. Jsou jimi [10]:

- počet poštovních provozoven na konkrétní lokalitu,
- jedna provozovna v závislosti na počtu obyvatel, která závisí na velikosti osídlení,
- maximální vzdálenost, kterou musí zákazník překonat do nejbližší provozovny,
- maximální (vzdušná) vzdálenost mezi sousedícími provozovnami,
- minimální počet pošt, které poskytují univerzální služby nebo plný rozsah služeb na celém území daného státu,
- podíl obyvatel v určité vzdálenosti od provozovny.

Uvedená kritéria budou blíže rozebrána a popsána v další části této práce.

2.2 Kritéria dostupnosti ve vybraných členských a přidružených zemích Evropské unie

Výše jsou uvedena kritéria dostupnosti, která jsou doporučena Skupinou ERGP. Následně je třeba se zaměřit na konkrétní kritéria, která jsou využívána v různých zemích.

V zemích Evropské unie a přidružených zemích (Švýcarsko), jejichž kritéria dostupnosti byla zveřejněna ve zprávě ERGP, mají poskytovatelé universální služby povinnost zajišťovat dostupnost universální služby plněním následujících kritérií:

Tabulka 2 Kritéria dostupnosti ve vybraných zemích

Země	Kritéria dostupnosti
Rakousko	Za dostačující zajištění dostupnosti poštovních služeb se považuje takový stav, kdy existuje minimálně 1650 přístupových bodů poštovní sítě určených pro zájemce o poštovní služby rozmístěných rovnoměrně po celém území státu. V obcích s počtem obyvatel vyšším než 10 000 a ve všech okresních městech musí být pro 90 % obyvatel vzdálenost k poště maximálně 2 000 m, ve všech ostatních oblastech maximálně 10 000 m.
Francie	Přístupové body poštovní sítě musí být ve vzdálenosti menší než 10 km pro 99 % obyvatel státu, nebo pro 95 % obyvatel daného okresu (departmentu). V obcích s počtem obyvatel nad 10 000 musí být jedna pošta na každých 20 000 obyvatel. Poštovní síť musí mít nejméně 17 000 veřejnosti přístupných bodů rozmístěných po celém území Francie s přihlédnutím k jeho specifickým podmínkám, zejména v zámořských departmentech a územích. Lze akceptovat výjimečné případy, kdy není pošta dostupná pro více než 10 % obyvatel podle výše uvedených kritérií, pro které je pošta vzdálená více než 5 km nebo 20 min jízdy autem, pokud to neumožňují místní podmínky.
Německo	Po celém území státu musí být rozmístěno minimálně 12 000 pevně umístěných, veřejnosti přístupných bodů poštovní sítě. V každém sídelním celku s více než 4 000 obyvatel musí být minimálně jeden pevně umístěný, veřejnosti přístupný bod poštovní sítě. To platí i pro sídelní celky, které jsou spádové pro určité území. Ve městech musí být pošta umístěna max. 2 000 m z každého místa. Všechna ostatní území musí být obsluhována mobilními obslužnými místy.
Polsko	Rovnoměrně po celém území s ohledem na poptávku musí poskytovatel univerzální služby rozmístit 8 240 veřejnosti přístupných bodů své sítě. Jedna provozovna musí být vždy umístěna: <ul style="list-style-type: none"> • ve městech nad 7 000 obyvatel, • na každém území s maximální plochou 85 km². V každé obci musí být umístěna jedna pošta. V případě obcí nad 5 000 obyvatel je možné zajistit dostupnost poštovních služeb v obci poštou ze sousední obce nebo mobilním obslužným místem za předpokladu, že: <ul style="list-style-type: none"> • toto mobilní obslužné místo zajistí účinnější dostupnost poštovních služeb klientům bydlícím v této oblasti, • takový způsob zajištění dostupnosti je dohodnut s příslušným představitelem obce (starostou města).
Švýcarsko	Ukazatel dostupnosti: 90 % obyvatel musí mít poštu dostupnou do 20 minut jízdy veřejnou dopravou nebo docházkovou vzdáleností.

Zdroj: vlastní zpracování, [10]

Z tabulky vyplývá, že každá země má svá kritéria specifická. Často se užívá stanovení minimálního počtu pošt s upozorněním, že všechny provozovny musí být rozmístěny

rovnoměrně. Dále se také rovněž vyskytuje požadavek na stanovení docházkové, resp. dojezdové vzdálenosti.

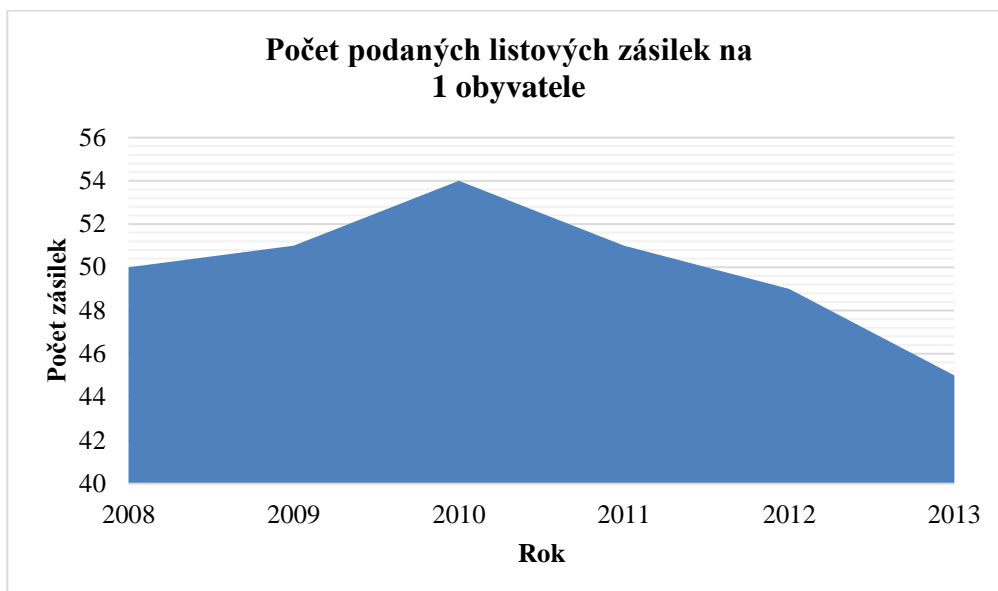
Tabulka 1 obsahuje kritéria dostupnosti pošt všech zemí sousedících s Českou republikou s jednou výjimkou. Aby byl výčet kritérií dostupnosti všech sousedních zemí České republiky úplný, je nezbytné uvést i kritéria používaná na Slovensku. Následuje rozbor nejen těchto kritérií, ale i popis historického vývoje počtu pošt v této zemi. Počet provozoven Slovenské pošty, a.s. je stále okolo 1500. Jejich počet od roku 1996 klesl.

Tabulka 3 Počet provozoven a počet obyvatel na 1 poštu, Slovensko

Ukazatel	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Celkem pošt	1617	1621	1624	1623	1628	1629	1626	1617	1577	1564	1565
Počet obyvatel na 1 poštu	3326	3324	3321	3326	3319	3302	3308	3326	3415	3446	3444

Zdroj: vlastní zpracování, [13]

V roce 2013 bylo podle webového portálu slovenského ministerstva dopravy, výstavby a regionálního rozvoje celkem 1539 a počet obyvatel na poštu 3517. [14] Takže vývoj poštovní sítě lze klasifikovat za stabilní s velmi mírným nárůstem. Zajímavější je počet podaných zásilek na 1 obyvatele, což zobrazuje následující graf.



Obrázek 3 Počet podaných listovních zásilek na Slovensku v letech 2008 – 2013 (vlastní zpracování, [14])

Základní požadavky na dostupnost jsou na Slovensku takové, že se pošta nachází [15]:

- v každé obci nad 2 500 obyvatel,
- v každém sídelním celku nad 5 000 obyvatel,
- tak, že vzdálenost kteréhokoliv obývaného místa sídelního celku je od pošty maximálně 6 (10) km,
- v sídelních celcích s velkou poptávkou po univerzální službě je přiměřeně větší počet pošt.

Slovenský regulátor upravuje i časovou dostupnost univerzální služby, přičemž toto kritérium zní, že poskytovatel univerzální služby je povinen zajistit organizační opatření, aby se minimalizoval čas odbavení zákazníka. Průměrný čas čekání na obsluhu nesmí přesáhnout 12 minut v době největší intenzity odbavování. Otevírací doba by neměla být kratší jak 3 hodiny denně v pracovním dni. Ve spádové oblasti s méně jak 5 000 obyvateli by měly být otevírací hodiny nastaveny tak, aby byl zajištěn provoz nejméně jednou týdně do 17:00 hodin. Ve spádových oblastech s více jak 5 000 obyvateli je stanovení otevírací doby obdobné, navíc s upřesněním přesně určené otevírací doby od 8:30 do 16:00 hodin a jeden den v týdnu také do 17:00 hodin. V obci nad 10 000 obyvatel je nutné mít otevřené pošty od 8:00 do 17:00 a také v sobotu, v případě většího zatížení dokonce od 7:00 hodin. V obcích s počtem obyvatel nad 50 000 je nutné mít otevřeno do 18:00 a také v sobotu. [15]

Při analýze dalších sousedních zemí jako je Německo, lze dojít k závěru, že zde převažují provozovny provozované smluvním partnerem, tedy obdoba české pošty Partner. Jako fakta lze uvést, že v Německu žije dle mezinárodních statistik okolo 80 miliónů obyvatel. V Rakousku je to potom okolo 8 miliónů.

Dle denních periodik, lze zjistit, že [16]:

„Například v Německu převedli na soukromníky dokonce všechny pošty, rakouská pošta pak sama provozuje jen 535 z 1894 poboček.“⁶

V přepočtu rakouských obyvatel na 1 poštovní provozovnu (z celkového počtu) je výsledkem číslo okolo 4490. V porovnání se Slovenskem je zde o 1000 potenciálních zákazníků více na jednu provozovnu držitele poštovní licence.

Ve Velké Británii je dle mezinárodních statistik okolo 64 milión obyvatel. V oficiálních zprávách je zde zhruba 11 500 provozoven držitele poštovní licence. Je zde tedy v přepočtu přibližně 5300 obyvatel na 1 provozovnu. [17]**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**

⁶ Vojtěch Blažek, ze dne 7. října 2014.

2.3 Analýza zkušeností v zemích sousedících s Českou republikou

Pro stanovení kritérií dostupnosti pošt v České republice, lze využít i zkušeností ze zemích, které jsou geograficky a společensky nejbližší České republice. Kritéria dostupnosti některých sousedních zemí jsou dostupná ze zprávy ERGP [10] a jsou uvedena v tabulce 2, v kapitole 2.2.

Vyjmenovaná kritéria byla seřazena podle své podobnosti do několika kategorií. Do této tabulky byla také včleněna, oproti zprávě ERGP, i kritéria dostupnosti pošt na Slovensku. [15] Tabulka s podrobnějším rozpisem kritérií je pro svou velikost uvedena v příloze. Ale pro představu je ve stručnosti uvedena ještě níže v následující tabulce.

Tabulka 4 Kritéria dostupnosti v sousedních zemích České republiky

	Rakousko	Německo	Polsko	Slovensko	Četnost použití kritéria
Minimální počet pošt	ano	ano	ano	ne	3x
Velikost obce	ano	ano	ano	ano	4x
Max. počet obyvatel na 1 poštu	ne	ne	ne	ano	1x
Max. dojezdová vzdálenost (v obcích kde je pošta povinně)	ano	ne	ne	ne	1x
Max. dojezdová vzdálenost (v ostatních obcích)	ano	ano	ne	ano	3x
Obslužná plocha pro jednu provozovnu	ne	ne	ano	ne	1x
Otevírací doba				ano	1x
Výjimka	ano	ano	ano	ne	3x

Zdroj: vlastní zpracování

Následuje zhodnocení četnosti používání kritérií v zemích sousedících s Českou republikou a jejich možné využití na českém poštovním trhu.

- Minimální počet pošt – toto kritérium dostupnosti pošt je dáno přímo zákonem o poštovních službách, podle kterého tuto hodnotu stanoví Vláda České republiky, a proto nemá smysl toto kritérium dále hodnotit, protože je nezávislé na kritériích, která jsou stanovená základními kvalitativními požadavky,
- velikost obce – určitá velikost obce, kde musí být pošta, je stanovena ve všech sousedních zemích, a i v České republice v současné době,

- max. počet obyvatel na 1 poštu – toto kritérium je používáno pouze na Slovensku, přičemž v této zemi není tento pojem blíže specifikován, a vyhodnocení jeho užití je subjektivní,
- max. dojezdová vzdálenost (v obcích kde je pošta povinně) – stanovení kritéria maximální dojezdové vzdálenosti k poště v obci, kde je pošta povinně, je využíváno pouze v Rakousku,
- max. dojezdová vzdálenost (v ostatních obcích) – je využíváno ve třech sousedních zemích České republiky a je využíváno v současné době i v České republice,
- obslužná plocha pro jednu provozovnu – je využíváno pouze v Polsku,
- otevírací doba – je využíváno na Slovensku a v určité období i v České republice,
- výjimka – určité výjimky pro případy, kdy nemůže být dostupnost zajištěna podle pevně daných kritérií, jsou dány ve většině sousedních zemí.

Nejčastěji využívaná kritéria dostupnosti pošt v sousedních zemích lze aplikovat i na české podmínky. Výjimkou je stanovení minimálního počtu pošt, neboť toto kritérium řeší v České republice přímo zákon o poštovních službách a Vláda České republiky.

Z toho plyne, že je vhodné v České republice použít tato kritéria:

- velikost obce,
- max. dojezdová vzdálenost,
- výjimečné případy.

Ve dvou sousedních zemích a to v Rakousku a na Slovensku je řešena i problematika zvýšené poptávky po poštovních službách ve velkých obcích, kde je pošta povinně umístěna. V Rakousku je tato problematika řešena stanovením maximální docházkové vzdálenosti v rámci dané obce, jako je tomu v současné době i v České republice.

Toto kritérium nedostatečně zohledňuje charakter městské zástavby vzhledem k hustotě osídlení. Ve městech kde převažuje vysoká koncentrace obyvatel na malé ploše (např. panelová sídliště), tak provozovatel není nucen mít více pošt, přestože lze v této lokalitě očekávat zvýšenou poptávku. Jako vhodnější se proto jeví stanovení maximálního počtu obyvatel na jednu poštu jako je tomu na Slovensku.

Kritérium maximální obslužné plochy na jednu provozovnu využívané v Polsku slouží k zahuštění poštovní sítě i v méně osídlených oblastech. Podle statistik Světové poštovní unie [18] je rozloha Polska 323 250 000 km² oproti České republice 78 866 000 km² a průměrná

hustota osídlení v Polsku je cca 8,5 obyvatel na km² oproti cca 7,4 obyvatel na km² v České republice. V tomto ohledu jsou Česká republika a Polsko porovnatelné. Kritérium maximální obslužné plochy na jednu poštu je obdobné jako maximální vzdálenost mezi poštami.

V rámci České republiky je zapotřebí kritéria dostupnosti pošt, které zohlední spádovost některých obcí, byť s nižším počtem obyvatel. Jako vhodnější je proto dodatkové kritérium používané v Německu, které stanoví povinnou poštu v určité spádové oblasti. Stanovení spádové oblasti obce v České republice je problematické, v tomto ohledu lze využít současná kritéria dostupnosti pošt Českého telekomunikačního úřadu, která ovšem musí být uzpůsobena tak, aby v souladu s cílem této práce byla snadno pochopitelná a aplikovatelná.

Časová dostupnost poštovních služeb je řešena pouze na Slovensku, ale toto kritérium by bylo vhodné začlenit i do českých právních předpisů v souvislosti se zvýšením zákaznického komfortu.

V rámci této metody je tedy využito všech kritérií ve všech zemích sousedících s Českou republikou, pokud budou zohledněna specifika České republiky.

3 ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO STAVU POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICĚ

Tato kapitola obsahuje rozbor kritérií dostupnosti základních služeb platných v současné době v České republice. Bude proveden jejich rozbor a zhodnocení.

3.1 Současné řešení dostupnosti v České republice

Kritéria dostupnosti provozoven držitele poštovní licence v ČR byla zmíněna v první části této práce, ale pro větší přehlednost jsou zde shrnuta do krátkých a jasných bodů, aby mohla být následně konkrétně analyzována. Pošta má být provozována, bez doplňujících podmínek hlavně v těchto bodech [9]:

- v každé obci, která má nad 2 500 obyvatel,
- v každé obci, která má méně než 2 500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,
- v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,
- vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2 500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km.

Z porovnání s navrhovanými kritérii ERGP lze vyvodit závěr, že první kritérium, které se týká počtu obyvatel, a je využíváné v České republice, úzce souvisí s kritériem týkajícím se umístění provozovny v závislosti na počtu obyvatel, a která závisí na velikosti osídlení. Druhé kritérium je v podstatě totéž kritérium, ale je podmíněno ještě obecním, matričním, či stavebním úřadem nebo základní školou s prvním a druhým stupněm. To lze považovat za konkrétní podmínku pro to, aby bylo splněno, že provozovna se nebude nacházet v každé obci.

Avšak zde lze polemizovat nad skutečností, zda je tato podmínka zcela vhodná z toho důvodu, že většina stavebních či matričních úřadů je umístěna v obcích s rozšířenou působností, což jsou větší aglomerace jako města. Většina obcí tuto možnost ve velkém množství případů nemá.

Navazující podmínka umístění pošty v obci, kde je zároveň základní škola s prvním a druhým stupněm, by mohla být rovněž zavádějící, konkrétně pro zahraniční zákazníky. První stupeň základního školství je v zahraničí označován jako primární, druhý stupeň je pak

označován jako sekundární. V některých zemích je druhý stupeň základní výuky sloučený i s výukou odpovídající v českém prostředí střednímu školství. Příkladem je označení ve Velké Británii, kdy první stupeň základní školy je označován „Primary School“, druhý spolu se střední školou je znám pod „Secondary School“. Kritérium dostupnosti pošt by mělo být zcela jasné a průhledné. Z výše uvedeného je ovšem zřejmé, že kritéria mohou být zavádějící.

Třetí kritérium dostupnosti pošt užívané v současné době v České republice se týká dojezdové vzdálenosti do 10 km a lze ho ztotožnit s maximální vzdáleností, kterou musí zákazník překonat. Ve zprávě ERGP není nijak označeno, o jakou vzdálenost se má jednat, jestli vzdálenost měřená vzdušnou čarou nebo dojezdová.

Nicméně toto kritérium lze považovat za vhodné pro svou jasnost a dokonce konkretizaci dojezdové vzdálenosti. Částečně zavádějící se může jevit upřesnění „z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky“, a to proto, že se vztahuje i na neobydlené oblasti.

Rozmístění provozoven držitele poštovní licence je dáno historickým vývojem, přičemž počet provozoven se v průběhu let měnil, například s ohledem na geopolitickou situaci, kdy byly rušeny provozovny v příhraničních obcích nebo naopak vznikaly nové provozovny v obcích, kde docházelo k nárůstu počtu obyvatel.

Z literatury [19] věnující se historickému vývoji, lze zjistit, několik milníků věnujících se vývoji poštovní sítě. V porovnání se statistickými údaji Českého statistického úřadu, lze následně přepočítat počet obyvatel na jednu provozovnu.

Tabulka 5 Historický vývoj počtu obyvatel na 1 poštu

Rok	Počet obyvatel	Celkem pošt	Počet obyvatel na 1 poštu	Poznámka
1937	10888540	3396	3206	
1950	8 925122	1649	5412	Dosud neobsazené pohraničí.
1970	9805157	3506	2797	
1980	10 326792	3433	3008	Zřizování spádových obcí.

Zdroj: vlastní zpracování, [19], [20]

Tabulka zobrazuje historický vývoj pošt a provozoven na území České republiky. Střední hodnoty se v uvedených obdobích pohybovaly nad hodnotou 3000. Průměr byl 3606 provozoven a medián 3107 provozoven. Pokud je bráno v úvahu rozdělení na dvě stejné části a jsou eliminovány extrémy, pak by byl více vypovídající medián.

Současný stav poštovní sítě držitele poštovní licence nicméně odpovídá stavu, který se prakticky nezměnil již od vzniku samostatné České republiky v roce 1993. Nově v rámci

projektu Pošta Partner jsou převáděny provozovny zejména v menších obcích na franšizy (viz výše).

V obcích, kde nebyla v minulosti provozovna České pošty, vznikají tyto franšizy minimálně

Dle analýzy veřejně dostupných dat bylo zjištěno, že od roku 2012 bylo zrušeno bez náhrady zhruba jedno procento pošt. Dále byly zhruba 2 % provozoven nahrazeny Výdejními místy nebo Partnery. Z veřejně dostupných zdrojů není možné zjistit, jestli některé z Výdejních míst nebo pošt Partner byly zřízeny v místě, kde nikdy pošta nefigurovala.

Jednou z variant podání poštovních zásilek je využití automatizovaného zařízení. Balíkomaty, jak jsou tyto automaty České pošty nazývány, ovšem neumožňují v současné době podání. Navíc jejich rozmístění je zejména v obcích s vysokou koncentrací obyvatel, kde jsou rovněž umístěny i provozovny držitele poštovní licence, které dostupnost zajistí.

V současné době se na území České republiky nachází přibližně 3 300 poštovních provozoven. Nejvíce je jich ve větších městských aglomeracích. Nejméně je jich v oblasti s převážně vesnickou zástavbou.



Obrázek 4 Rozmístění provozoven České pošty (vlastní zpracování, seznam pošt v ČR – Česká Pošta, Google.maps.cz)

3.1.1 Závislost dostupnosti na počtu obyvatel a rozlohy okresu

Nejprve bude provedena analýza závislosti rozmístění provozoven na hustotě osídlení. Důvodem pro toto zjišťování je možnost stanovení parametrů dostupnosti povinně provozovaných pošt v závislosti na rozložení obyvatelstva na území České republiky. Pomocí dat získaných od Českého statistického úřadu byla identifikována hustota obyvatel v jednotlivých okresech.

Při porovnání počtu provozoven České pošty ve vztahu k hustotě obyvatel na 1 km² v jednotlivých okresech České republiky jsou výsledky následující:

Tabulka 6 Hustota obyvatel ČR v porovnání s provozovny České pošty

	Hustota osídlení	Okres	Počet pošt
Maximum zalidnění (osoba na 1 km ²)	2487	Praha	115
Minimum zalidnění (osoba na 1 km ²)	37	Prachatice	29
Maximální rozloha (km ²)	1946	Klatovy	48
Minimální rozloha (km ²)	230	Brno-město	47

Zdroj: vlastní zpracování, Český statistický úřad, Česká pošta

Na základě těchto podkladů je zkoumána závislost hustoty obyvatel na 1 km² a počtu provozoven. Data jsou zkoumána pomocí korelačního koeficientu, aby bylo zjištěno, zda mají mezi sebou nějaký vztah a jak je silný.

[21]

$$\frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x - \bar{x})^2 \sum(y - \bar{y})^2}}$$

kde x je hustota zalidnění a y jsou pošty.

Pokud mezi sebou budou mít vztah, je vhodné použít lineární regresi, která vychází z metody nejmenších čtverců, aby se potvrdilo, že jsou závislé na sobě:

[22]

$$\frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sum(x - \bar{x})^2}$$

kde x je hustota zalidnění a y jsou pošty.

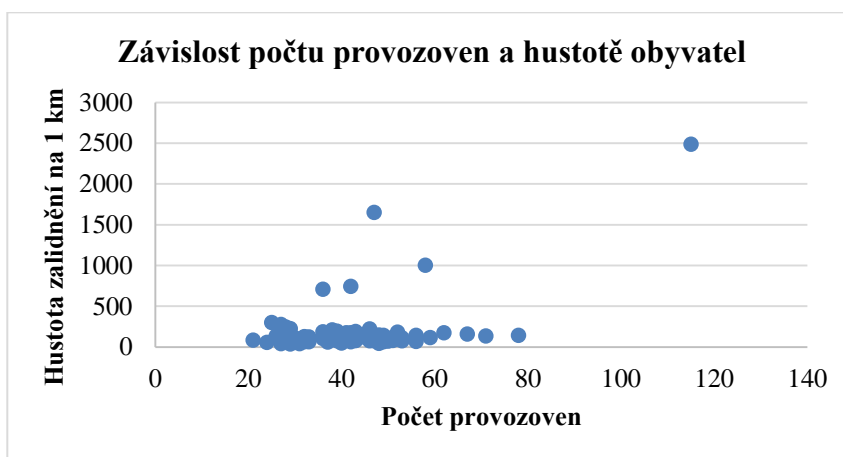
Výsledky provedené analýzy jsou uvedeny v následující tabulce, ze které vyplývá, že vzájemné vazby podle korelačního koeficientu jsou silnější u vztahu hustoty obyvatel a počtu provozoven než u rozlohy a počtu obyvatel.

Tabulka 7 Hustota obyvatel a rozloha v porovnání s provozovny České pošty

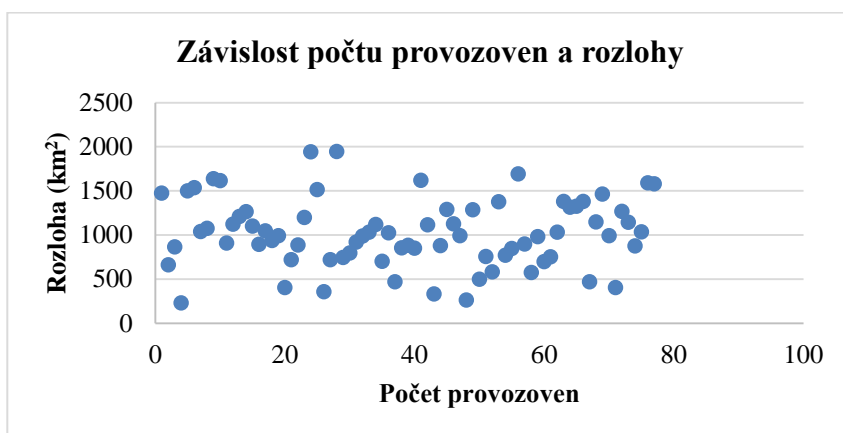
	Hustota obyvatel a počet provozoven
Funkce CORREL (korelační koeficient)	0,521067656
Funkce LINREGRESE (lineární regrese)	0,020640523
	Rozloha a počet provozoven
Funkce CORREL (korelační koeficient)	0,207679699
Funkce LINREGRESE (lineární regrese)	0,007457519

Zdroj: vlastní zpracování, Český statistický úřad, Česká pošta

Zároveň z uvedené tabulky plyne, že zde sice existuje jistá závislost, ale není lineární, dle provedené lineární regrese. To lze doložit i následujícími grafy.



Obrázek 5 Grafické znázornění výpočtu závislosti, počet provozoven na hustotě obyvatel (vlastní zpracování Český statistický úřad, Česká pošta)



Obrázek 6 Grafické znázornění výpočtu závislosti, počet provozoven na rozloze (vlastní zpracování Český statistický úřad, Česká pošta)

Z toho vyplývá, že počet provozoven České pošty v jednotlivých okresech mají silnější vztah s hustotou obyvatel v těchto okresech a lze to potvrdit zhruba s 95 % pravděpodobností na základě kritických hodnot, ale jejich závislosti není lineární.

Podobně jako u hustoty obyvatel, byla provedena analýza závislosti i vzhledem k rozloze okresu. Při provedení analýz rozlohy okresu a počtu pošt je výsledkem je, že zde existuje méně silná vazba, se stejnou pravděpodobností a ještě menší lineární regrese oproti minulé hodnotě.

Z výše uvedeného je zřejmé, že rozhodovací kritérium dostupnosti základních služeb a vztah s počtem obyvatel nebo rozlohou okresu, není v současné době využito na 100 %. Zvažována musí být i jiná kritéria.

3.1.2 Dostupnost poštovních služeb a zdravotnických zařízení

Další možností je porovnání s dostupností jiných služeb, jež mají rovněž charakter služeb veřejných nebo dostupnost orgánů státní správy. Mezi takové lze zařadit například služby poskytované státními zdravotnickými zařízeními. Obdobně jako rozložení poštovní sítě lze vnímat i rozložení služeben Policie České republiky. Jejich společným prvkem je zajištění dostupnosti pro obyvatelstvo.

Dle vyjádření tiskové mluvčí Policejního prezidia je situace taková, že každé krajské ředitelství má několik územích obvodů, každý územní odbor má několik obvodních oddělení dle daného teritoria. Rozmístění policejních služeben nemá stanoveny jednoznačná kritéria dostupnosti, avšak jejich dostupnost musí splňovat určité podmínky provozu. Přesné číslo počtu provozoven nemá Policie České republiky v evidenci, ale provozovny jsou dohledatelné na internetových stránkách Policie.

V případě zdravotnických zařízení lze porovnávat zejména místa poskytující primární zdravotní péči. Jedná se zpravidla o péči všeobecnou, která je považována za komplexní, jejímž účelem je dlouhodobé sledování zdravotního stavu pacienta. Na primární péči navazuje péče specializovaná, jinak známá jako sekundární. Zde je převážně realizovaná ambulantní a lůžková péče, zpravidla vyžádána praktickým lékařem, případně i jiným ošetřujícím lékařem. Terciární péče je poskytována vysoce specializovanými obory jako například kardiologie.

Dostupnost zdravotnických služeb je posuzována podobně jako u dalších veřejných služeb. Především z pohledu dostupnosti ekonomické, časové, ale i geografické. V porovnání s provozovny držitele poštovní licence mají k sobě tedy velice blízko. Ekonomická dostupnost znamená především to, aby ji mohli využít všichni občané. Často jsou poplatky za

provedené zákroky hrazeny zdravotní pojišťovnou částečně anebo zcela. V případě poštovních provozoven jsou základní služby dotovány skrze ekonomicky oprávněné náklady. Ztráty z povinného poskytování základních služeb jsou hrazeny z fondu, do kterého přispívají i další provozovatelé poštovních služeb.

Časová dostupnost a síť zdravotních zařízení je definovaná legislativně pro přednemocniční a neodkladnou péči. V tomto případě je předpokládáno zajištění urgentní péče, která zachrání život či zdraví.

Geografická dostupnost je určována podle vzdálenosti zdravotnické služby od místa, kde se potenciální pacient nachází. Mezi faktory ovlivňující dostupnost zdravotní péče může být zahrnuto:

- politika daného státu,
- politika zdravotních pojišťoven,
- počet poskytovatelů zdravotnických služeb.

Státní a veřejné zdravotnické zařízení jsou ve vlastnictví státu, zatímco soukromá zařízení jsou ve vlastnictví soukromých subjektů. Zde se lze zaměřit na podobnost mezi veřejným a komerčním účelem, podobně jako je to u poštovních služeb.

V České republice bylo k 31. 12. 2013 evidováno v průměru 222 obyvatel na jednoho lékaře. [23] V přepočtu průměru na zdravotnická zařízení je to okolo 360 obyvatel na jedno zdravotnické zařízení. V přepočtu průměru na provozovny držitele poštovní licence je to zhruba 3 200 obyvatel na jednu provozovnu.

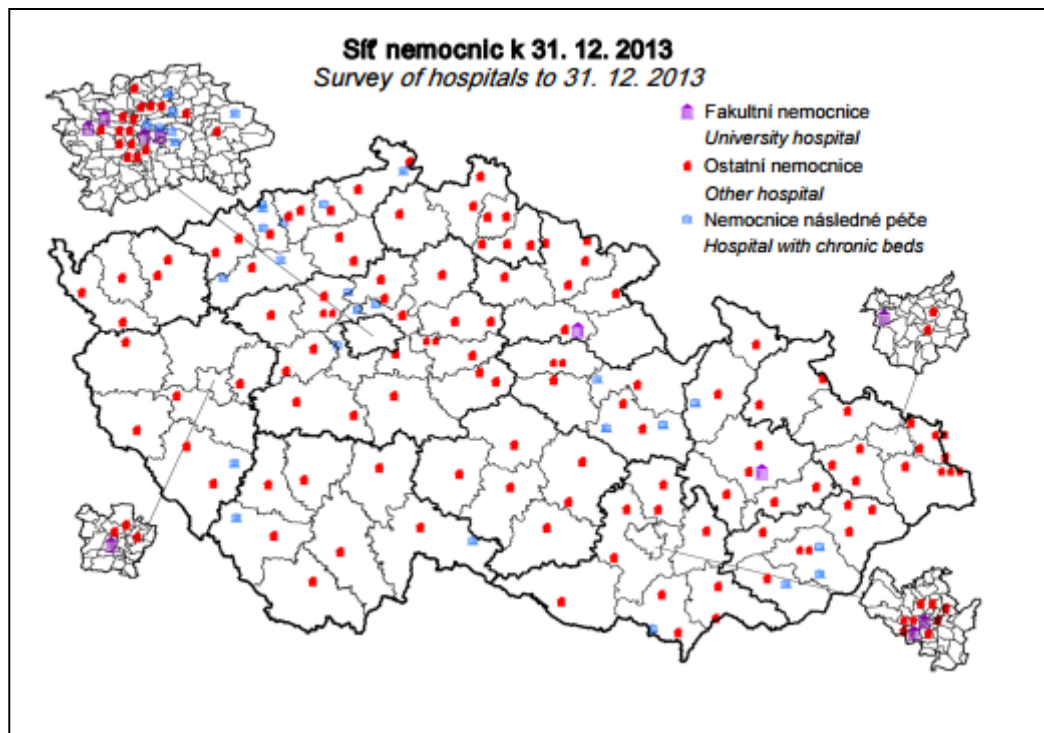
Tabulka 8 Počet zdravotnických zařízení v ČR

Celkový počet zařízení	29 218
Samostatné ordinace lékařů primární péče a specialistů	20 388
Zařízení, zřízené Ministerstvem zdravotnictví	213
Nestátní zařízení	29006
Z toho zřizovatelé:	
<i>Kraj</i>	149
<i>Město nebo obec</i>	156
<i>Fyzická osoba, církev nebo jiná právnická osoba</i>	28700

Zdroj: vlastní zpracování, [23]

Z celkového počtu 33 772 úvazků lékařů zajišťovalo 46,4 % lékařů primární péči. Z analýzy Zdravotnické ročenky ČR za rok 2013 pak vychází, že na 1 ambulantního lékaře připadalo v průměru 311 obyvatel. Na jednoho praktického lékaře potom připadalo 1623 registrovaných pacientů. [23]

Mapa všech zdravotnických zařízení by byla jistě nepřehledná a v současné době není takový zdroj k dispozici, proto bude vycházeno alespoň z rozmístění 188 nemocnic nacházející se na území České republiky. V současné době jsou dostupná pouze data za rok 2013. Lze předpokládat, že data za rok 2014 budou dostupná až po zveřejnění této práce.



Obrázek 7 Rozmístění nemocnic v České republice (vlastní zpracování, [23])

Při porovnání rozmístění sítě nemocnic a provozoven držitele poštovní licence lze dojít k závěru, že je pokryta celá Česká republika a ve své podstatě i úměrně s přihlédnutím na velké městské aglomerace. S rostoucím počtem obyvatel a globalizací by však mělo docházet také k nárůstu zaměstnanosti tak, aby bylo možné zajistit plynulý průběh odbavení zákazníka.

3.1.3 *Vzdálenosti provozoven držitele poštovní licence*

K analýze stávajícího stavu dostupnosti poštovních provozoven je také provedena analýza vzdálenosti. Pro modelování dostupnosti základních služeb je vhodné využít mapový systém umožňující měření vzdáleností mezi obcemi. Proto jsou provozovny lokalizovány pomocí dostupných dat a souřadnic.

V příloze na přenosném médiu je zpracována tabulka v Excelu a vypočítané vzdálenosti mezi všemi poštami, podle GPS souřadnic pošt. Jedná se o vzdálenosti měřené vzdušnou čarou. V současnosti není možné provést výpočet vzdáleností pozemní cestou vzhledem k neexistenci vhodného softwarového a hardwarového vybavení. Vzhledem

k objemu zpracovávaných dat a velikosti souboru, není možné vzhledem k rozsahu této práce uvést přílohu jinak než elektronicky na přenosném médiu.

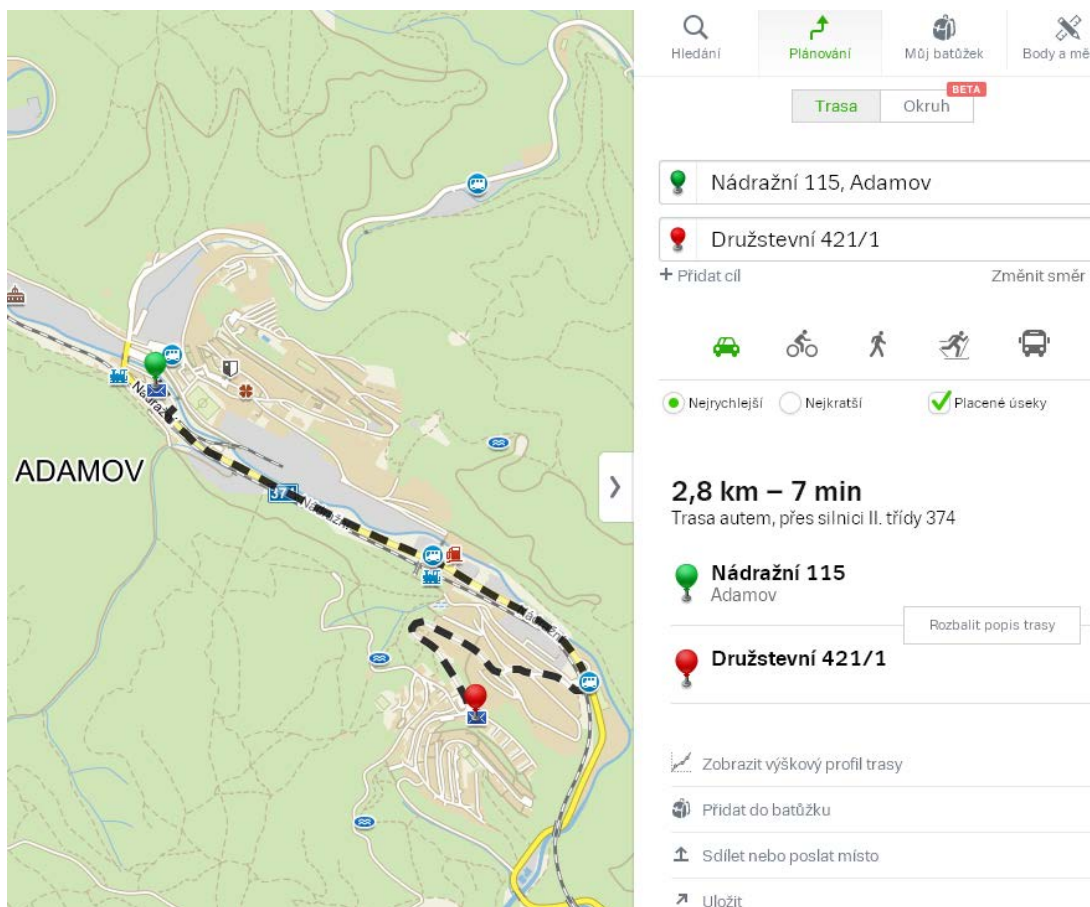
Z analýzy bylo zjištěno, že nejmenší vzdálenosti mezi poštami jsou ve městech. Zejména se jedná o velká města České republiky jako je Hlavní město Praha, Brno, Plzeň, Ostrava. Dále byly vybrány některé lokality, mezi nimiž byla vzdálenost menší než 5 km (Příloha A). Z těch byly vybrány provozovny, které od sebe jsou vzdáleny do 2 km.

Tabulka 9 Vzdálenosti mezi provozovnami, do 2 km

Nejkratší vzdálenosti mezi	km
Adamov 1 vs. Adamov 3	1,9
Aš 1 vs. Aš 2	1
Andělská Hora vs. Světlá Hora	1,9
Albrechtice nad Orlicí vs. Týniště nad Orlicí	1,3

Zdroj: vlastní zpracování

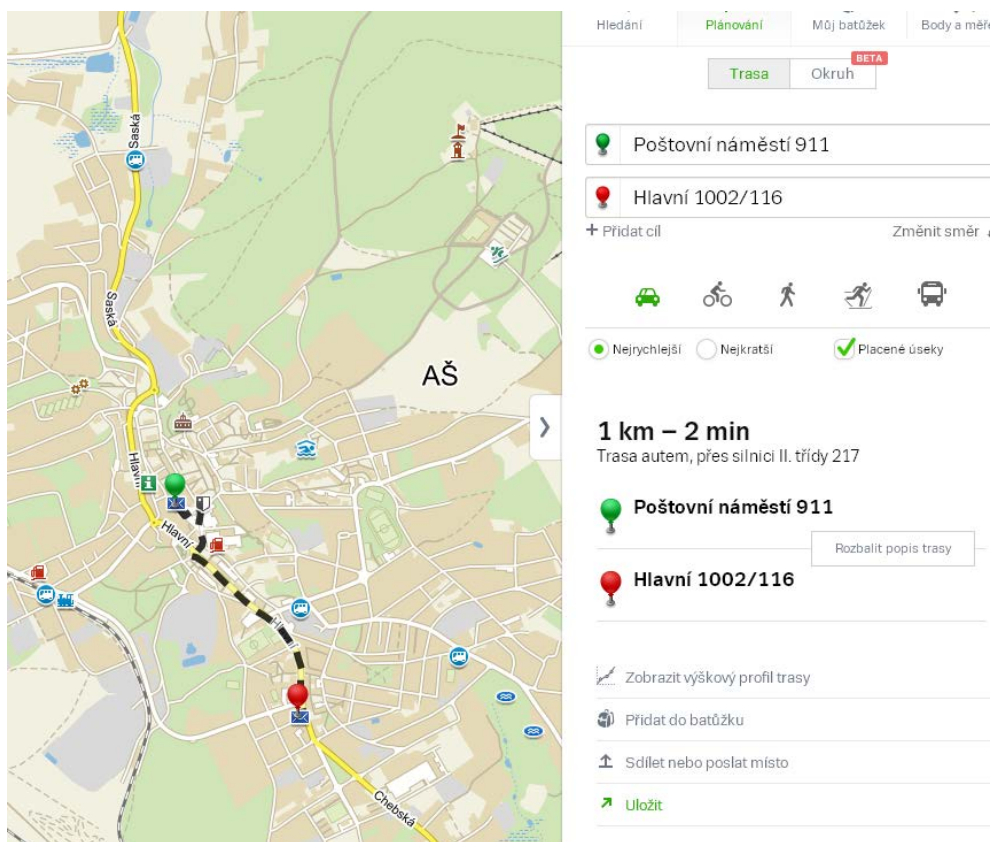
Situaci lze ještě hlouběji analyzovat tak, že bude zjištěna skutečná vzdálenost po silnici. Výsledkem u porovnání provozovny v Adamově je, že provozovny se od sebe nacházejí 2,8 km po silnici.



Obrázek 8 Vzdálenost provozoven v Adamově (vlastní zpracování, mapy.cz)

Je pravdou, že Adamov se nachází v okrese Blansko, v oblasti Moravského krasu a v případě větší turistické návštěvnosti by se více pošt na jednom místě zajisté mohlo hodit. Na druhou stranu v případě nedaleké obce Babice nad Svitavou, která je vzdálena od Adamova 15 km, by se tamním občanům mohlo zdát nekorektní, že oni nemají žádnou poštu a v Adamově mají hned dvě. Přitom se obě obce nacházejí v blízkosti Moravského krasu. V Babicích se nachází obecní úřad a opuštěný starý důl – propast Malá Macocha. Žije zde zhruba 1058 obyvatel. V Adamově žije okolo 4 522 obyvatel. [24]

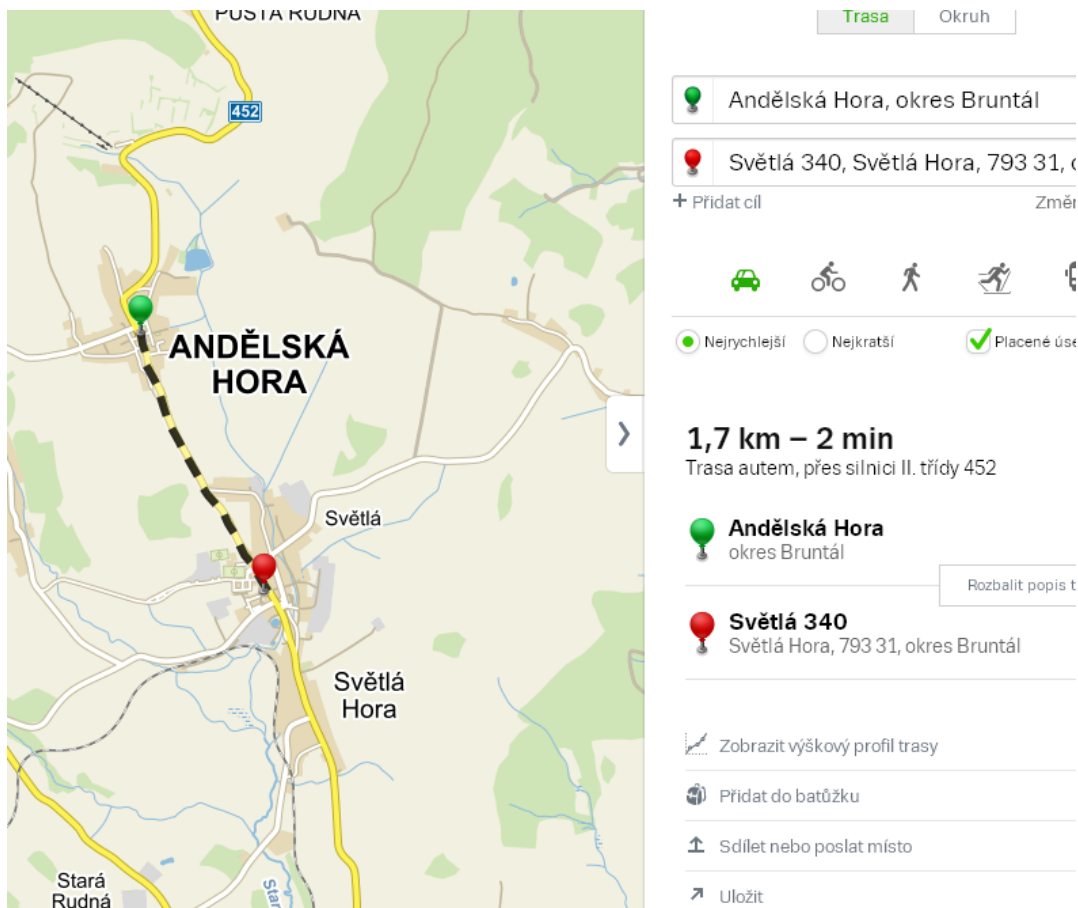
V případě analýzy dalších provozoven, nacházejících se v Aši, je zjištěno, že se provozovny od sebe nacházejí v podstatě stejně daleko jako vzdušnou čarou a to 1 km.



Obrázek 9 Vzdálenost provozoven v Aši (vlastní zpracování, mapy.cz)

Aš je město nacházející se v Karlovarském kraji u hranic s Německem. Žije zde 12 187 obyvatel. [24]

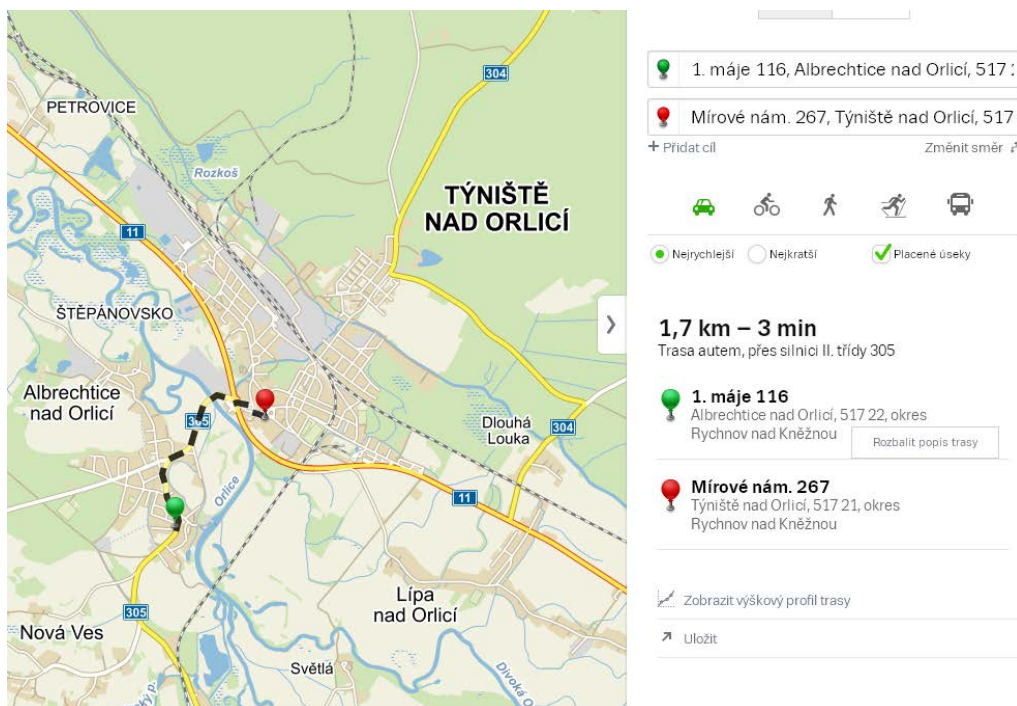
Na základě analýzy provozoven v Andělské Hoře a Světlé Hoře lze konstatovat, že jejich vzdušná vzdálenost 1 km stejně jako skutečná vzdálenost po silnici je 1km.



Obrázek 10 Vzdálenost provozoven v Andělské Hoře a Světlé Hoře (vlastní zpracování, mapy.cz)

Andělská Hora má statut města a okolo 390 obyvatel. Světlá Hora má statut obce a přibližně 1 442 obyvatel. [24]

Porovnáním provozoven v Albrechticích nad Orlicí a Týništi nad Orlicí lze také zodpovědět otázku vzdálenosti. Jejich vzdušná vzdálenost je 1,3 km a jejich skutečná vzdálenost po silnici je 1,7 km.



Obrázek 11 Vzdálenost provozoven v Albrechticích nad Orlicí a Týništi nad Orlicí (vlastní zpracování, mapy.cz)

Albrechtice nad Orlicí mají status obce s 1 005 obyvateli. Týniště nad Orlicí má status města a 6 172 obyvatel. [24]

Z výše uvedeného vyplývá, že poměr vzdálenosti měřené vzdušnou čarou a po silnici není závislý na počtu obyvatel, jako spíše na geografické členitosti terénu. Nelze tak odvozovat vztah mezi těmito dvěma veličinami. Dále s ním tedy nebude pracováno.

3.2 Analýza kritérií z dotazníkového šetření pomocí Saatyho metody

Saatyho metoda je známá hodnotící metoda, která je využívána ke stanovení vah zadaných kritérií. Používá se hlavně při párových srovnáních a zároveň vícekritériálním hodnocení. Prvním krokem je získat data z dotazníkového šetření. Toto šetření je realizováno osobně, ale převážně elektronicky. Na vygenerovaný dotazník pomocí webové aplikace, odpovědělo 132 z celkového počtu 203 respondentů. Struktura dotazníku je uvedena v příloze B a jeho výsledky jsou shrnuty v příloze C.

Následně je analyzováno párové porovnání, kdy se zjišťují preferenční vztahy dvojic kritérií.

Je třeba vytvořit matici s jednotlivými kritérii a vyjádřit velikost preferencí. Bodová stupnice je následující:

Tabulka 10 Bodová stupnice

Počet bodů	Význam
1	Kritéria jsou stejně významná
3	První kritérium je slabě významnější než druhé
5	První kritérium je dosti významnější než druhé
7	První kritérium je prokazatelně významnější než druhé
9	První kritérium je absolutně významnější než druhé

Zdroj: vlastní zpracování, [25]

Matice jednotlivých kritérií s obodováním, kdy kritéria ve sloupcích jsou brána jako „první“ a kritéria v řádcích jsou brána jako „druhá“. Po dopočítání vypadá matice tak, že největší důraz je brán na počet provozoven v závislosti na počtu obyvatel. Více k umístění jednotlivých bodů, lze najít v příloze D této práce.

Z uvedené analýzy vyplývá, že největší důraz je kladen na kritérium týkající se dostupnosti jedné provozovny v závislosti na počtu obyvatel, což se zároveň doplňuje s předcházejícími výsledky jednotlivých metod této práce.

3.3 Alternativní řešení dostupnosti

V České republice jsou využívány také různé technologie pro příjem či dodání zásilek. Již byly zmíněny Balíkomaty České pošty, které umožňují dodání, ale ne podání zásilek a jejich využití je zejména ve větších aglomeracích. Dále je vhodné uvést Poštomaty, které mohou být využívány i k podávání poštovních zásilek. Je zde možnost podání zásilky bez lidského faktoru ze strany provozovatel. Takové využívá například společnost InPost [26], která dle svých všeobecných podmínek zajišťuje zasilatelské služby, zahrnující veškeré úkony spojené s přepravou zásilky.

Poštomaty této společnosti nabízejí řešení dodání poštovních zásilek nejen v České republice, ale také v zahraničí, například sousední země Slovensko. Poštomaty podniku Česká Pošta, jsou také konstruovány i k dalším účelům, aby bylo například možné uskutečnit platby z poštovních poukázek typu A, zaplacení předpisů SIPO nebo i dobíjení telefonního kreditu. Dostupnost poštovních služeb tímto způsobem je jistě zajímavá, ale také s sebou přináší rizika.

Mezi nežádoucí rizika mohou být ta, která svou podstatou ovlivní zaměstnanost v rámci určitých oblastí. Již zde není zastoupen lidský činitel přímo v provozovně. Změní se tedy nároky a požadavky na trhu práce v oblasti logistiky. Např. uchazeč o zaměstnání bude nucen mít řidičské oprávnění k určitému dopravnímu prostředku. Poštomaty také nejsou zatím vybaveny převzetím zásilky nestandardních rozměrů. Mezi hlavní výhodu samozřejmě patří neomezené využívání. Výhody a nevýhody jsou níže uvedeny v tabulce.

Tabulka 11 Výhody a nevýhody Poštomatů

Výhody	Nevýhody
Diskrétnost	krátká úložní doba
nepřetržitý režim	možné fronty při odbavení
snadné vyzvednutí zásilky	možnost vložení zásilky s nebezpečným obsahem
bezpečnost (kamery)	omezené rozměry doručovaných zásilek
možnost platby kartou	specifické požadavky týkající se omezení obsahu poštovní zásilky
	nutný servis
	nutnost zajištění napájení (např. elektrická síť)
	statické umístění
	žádný lidský kontakt (omezená možnost doplňkových služeb)

Zdroj: vlastní zpracování

V poslední době se také často přihlíží k využití další nové technologie pomocí kvadrokoptér či dronů. Jedná se o bezpilotní létající zařízení, která jsou schopna převážet zásilky do určité hmotnosti a na určitou vzdálenost. V současné době je tato možnost využívána spíše pro testování.

„V centru pro studium a testování autonomních modelů CEEMA francouzská pošta, resp. její expresní odnož GeoPost, během září v rámci projektu GeoDrone úspěšně vyzkoušela možnosti doručování zásilek s pomocí bezpilotních dronů. Ve spolupráci se společností Atechsys vyvinula zcela nové bezpilotní létající zařízení s šesti vrtulemi o hmotnosti 3,7 kg. Dokáže přepravit balíček o rozměrech až 40 x 30 x 20 cm a hmotnosti 4 kg na vzdálenost 20 km.“ [27]

Tato nová technologie, která by mohla být využita v případě doručování poštovních zásilek, však s sebou nese jak výhody, tak nevýhody a vše je uvedené v následující tabulce.

Tabulka 12 Výhody a nevýhody dronů

Výhody	Nevýhody
dostanou se do odlehlých/ izolovaných oblastí	omezená vzdálenost k ovládní (radiový, vizuální dosah, apod.)
i při poruše doletí zpět	není legislativně ošetřeno
nízký přelet	lze zneužít (zaměnit drony za jiné)
nepřetržitý provoz	možné konflikty ve vzdušném prostoru
efektivní řešení v určitých oblastech namísto jiného dopravního prostředku	není možné doručovat cennosti (např. hotovostní peníze)
levní snímky ze vzduchu (využití v bezpečnosti, vědě, apod.)	není zabezpečeno doručování do bytů bez balkónů
snímání dalších využitelných dat	omezené rozměry a nosnost
v podstatě jednoduché ovládní	nutný servis (údržba, náhradní díly, apod.)
	možné havárie (spadnutí dronu, neovladatelnost, apod.)
	omezení letu v některých oblastech (ochranná pásma)
	omezené lety v případě špatného počasí
	omezená kapacita baterie
	otázka ochrany soukromí (zabudované senzory a kamery)
	omezená rychlost přepravy
	nutnost vymezení prostoru (datová síť)
	vysoké investiční a provozní náklady

Zdroj: vlastní zpracování

Mezi hlavní nevýhody jejich použití lze zařadit bezpečnost a jistá omezení, která se například týkají proletěné vzdálenosti. Nemělo by se opět zapomenout na sociální dopady v oblasti ochrany soukromí nebo dopady na zaměstnanost, a s tím spojené opět jiné požadavky pro výkon povolání. V oblasti bezpečnosti by mohly být drony zneužitelné v rámci záměny zásilek nebo zcizení celých dronů.

Vzhledem k převaze nevýhod nad výhodami nelze v současné době tento způsob dodávání poštovních zásilek doporučit. V budoucnu je možné toto stanovisko přehodnotit vzhledem k předpokládanému technologickému vývoji.

Na závěr této kapitoly je vhodné uvést vyhodnocení ze zjištěných poznatků. Kapitola 3 obsahuje několik analytických metod dostupnosti pošt. Z analýzy závislosti počtu obyvatel a rozlohy okresu na dostupnost plyne, že zde není závislost.

Při analýze rozmístění provozoven držitele poštovní licence a zdravotnických zařízení lze dojít k závěru, že je pokryta České republiky s přihlédnutím na velké městské aglomerace.

Jak vyplývá z analýzy poměru vzdáleností mezi provozovny držitele poštovní licence jak vzdušné, tak po silnici, vyplývá, že tato vzdálenost je závislá na geografické

členitosti terénu, kterou není možné zohlednit v obecných kritériích dostupnosti pošt. Proto nebude s tímto možným kritériem dále pracováno.

U analýzy pomocí Saatyho metody a dotazníkového šetření je třeba dostatečného počtu respondentů, nicméně ne všichni se o tuto problematiku zajímají. Pro důkladnější šetření by bylo třeba mnohem více respondentů.

Z rozboru alternativních řešení vyplývá, že jsou zde v současné době převažující nevýhody nad výhodami a je třeba počkat ještě na budoucí vývoj nových technologií.

Výše uvedené hodnocení znamená, že žádná z analýz není vhodná pro stanovení dostupnosti pošt. Pro stanovení dostupnosti pošt tak bude vhodné využít zkušeností a poznatků ze sousedních zemí České republiky, která jsou uvedena v kapitole 2.3. Proto bude v další kapitole využíváno poznatků získaných touto analýzou a pro stanovení nově navrhovaných kritérií dostupnosti pošt budou využity tyto zkušenosti.

4 NÁVRH KRITÉRIÍ DOSTUPNOSTI ZÁKLADNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE

Jak bylo uvedeno výše, pro stanovení nových kritérií bude využito zkušeností z jiných zemí. Tato kritéria budou využívat definic z českých právních předpisů a budou zohledňovat i česká specifika.

4.1 Aplikace používaných kritérií

V kapitole číslo 2 byla nastíněna kritéria, která jsou doporučena Skupinou ERGP a také jsou zde kritéria, která jsou skutečně aplikována členskými zeměmi Evropské unie. Pro lepší orientaci jsou zde kritéria navržená Skupinou ERGP znovu níže zopakována:

- počet poštovních provozoven na konkrétní lokalitu,
- jedna provozovna v závislosti na počtu obyvatel, která závisí na velikosti osídlení,
- maximální vzdálenost, kterou musí zákazník překonat do nejbližší provozovny,
- maximální (vzdušná) vzdálenost mezi sousedícími provozovnami,
- minimální počet pošt, které poskytují univerzální služby nebo plný rozsah služeb na celém území daného státu,
- podíl obyvatel v určité vzdálenosti od provozovny.

Tato kritéria byla také v kapitole číslo 3 vyhodnocena a nyní je třeba navrhnout nová kritéria, zejména s ohledem na analýzu kritérií v sousedních zemích České republiky v kapitole 2. Z provedené analýzy vyplynulo, že největší důraz je brán na dostupnost provozovny v závislosti na počtu obyvatel. Toto kritérium je považováno jako vhodné, protože v obcích s vyšší koncentrací obyvatel lze očekávat vyšší poptávku po poštovních, a tedy i základních službách.

Kritérium ohledně maximální dojezdové vzdálenosti je veřejností vnímáno rovněž jako významné a je používáno i v sousedních zemích. Cílem každého zájemce o poštovní služby je překonat co nejkratší vzdálenost při potřebě využití služeb držitele poštovní licence.

Důvody pro nevyužití kritéria počtu provozoven na lokalitu jsou obdobné jako u minimálního počtu pošt na území státu a jsou řešena přímo zákonem o poštovních službách nikoli právním předpisem. Při aplikaci tohoto kritéria by navíc bylo nezbytné zohlednit i hustotu osídlení, geografický reliéf daného okresu (například dojezdové vzdálenosti) a jeho rozlohu. Při vyjednávání o výjimkách z tohoto kritéria (například při žádosti o navýšení počtu) lze očekávat silné politické tlaky.

Kritéria, která jsou nejvíce preferována, je třeba dále analyzovat a podrobně rozebrat. Výsledkem je potom následující tabulka, která udává výhody, nevýhody, ale také možné dopady či podmínky pro splnění kritéria.

Tabulka 13 Preferovaná kritéria a jejich vyhodnocení

Kritérium	Výhoda	Nevýhoda	Dopad	Podmínka
Jedna provozovna v závislosti na počtu obyvatel	Diverzifikace, přizpůsobivost	Proměnná, závislost na čase a na přírůstku nebo úbytku obyvatel	Přímá úměrnost poskytovaného objemu služeb a zákazníků	Nutná pružnost/přizpůsobivost
Podíl obyvatel v určité vzdálenosti	Diverzifikace, přizpůsobivost	Proměnná, závislost na čase a suburbanizaci	Lepší rozložení provozoven na základě hustotě obyvatel	Převážně v hustě zalidněné oblasti s trvalým bydlištěm
Max vzdálenost, kterou musí zákazník překonat	Menší náročnost na doručování	Vysoké náklady na provozní síť	Vhodné při vyzvedávání např. balíkových zásilek	Flexibilita - nutnost alternativního řešení pevně postavených provozoven
Max vzdálenost mezi sousedními provozovnami	Menší náročnost na doručování	Vysoké náklady na provozní síť	Rovnoměrné pokrytí území	Rovnoměrné pokrytí obyvateli, bez osídlených mezer

Zdroj: vlastní zpracování

Nutno podotknout, že pod uvedeným pojmem v tabulce, který poukazuje na menší náročnost při doručování, si lze představit právě to, že pro zákazníka není zajímavá dodací pošta, jako je například depo (které ani často není přístupné veřejnosti), ale naopak podací pošta, kde lze požádat o poskytnutí základní služby. Pokud je tedy navrženo kritérium, které zákazníkovi zkrátí cestu k podací poště, bude pro něj jistě zajímavějším.

V kapitole č. 2 jsou také uvedena kritéria, která jsou v současné době využívána členskými zeměmi Evropské unie. Ačkoli jsou kritéria specifická, je poměrně často využíváno kritéria na stanovení minimálního počtu pošt s upozorněním, že všechny

provozovny musí být rozmístěny rovnoměrně, je zde požadavek na stanovení docházkové, resp. dojezdové vzdálenosti, nebo pokrytí zhruba 90 % - 95 % obyvatelstva.

Z toho důvodu je důležité odvodit, kolik provozoven je nezbytné umístit v obcích a jakým způsobem stanovit jejich rozmístění. Na to lze navázat kritériem zabývající se umístěním provozovny v závislosti na počtu obyvatel nebo na rozlohu obce. V tomto případě je nezbytné mít na zřeteli důležitý fakt, že poštovní služby jsou realizovány v souladu s potřebami veřejnosti – obyvatel. Proto kritérium, které by se zabývalo rozlohou daného místa, kde by měla být umístěna provozovna, nelze považovat za důležité. Kritérium maximální vzdálenosti ať už z pohledu vzdušné, dojezdové nebo časové dostupnosti, lze považovat za relevantní a to z pohledu efektivity doručování a užívání poštovních služeb.

Při dalších výpočtech je zjištěno, že pokud bude použito kritérium o umístění pobočky v obcích nad 2500 obyvatel, pak je pokryto pouze 70 % obyvatelstva České republiky. Pak by stačilo pouze 1 128 přístupových bodů poštovní sítě, tedy provozoven. Nyní je současnými kritérii pokryto 88 % obyvatelstva.

4.2 Stanovení požadavků na nová kritéria

Kritéria by měla být navržena tak, aby bylo zajištěno efektivní využití základních služeb. Na jedné straně by měl být zohledněn veřejný zájem obyvatel České republiky a zahraničních zákazníků, kteří tyto služby využívají.

Na straně druhé by měly být zohledněny náklady na tyto služby, které jak již bylo výše napsáno, musí být pro svou ztrátovost dotovány. Vzhledem k neziskovému principu, slouží poplatky jen na pokrytí nákladů.

Kritéria by měla respektovat současné rozložení provozoven v poštovní síti tak, aby držitel poštovní licence nebyl nucen zřizovat nové provozovny, což by vedlo k dalším nákladům, což z důvodu náročnosti na investiční náklady nelze považovat za efektivní řešení. Držitel poštovní licence by neměl být nucen zřizovat nové provozovny. Pokud se již jednou vynaloží náklady jako investice na zřízení, bylo by vhodné, aby tato provozovna byla považována za poštu po delší časové období, přinejmenším po dobu návratnosti investice. Náklady by měly zůstat stejné, v ideálním případě by se měly snížit.

Provozovny držitele poštovní licence by měly být posuzovány i z časového hlediska. Tak by nemuselo docházet k opětovným investičním nákladům. Ušetřené náklady mohou být pak využity v rámci inovací a rozvoje.

Současně by se také měla respektovat poptávka po základních službách, které jsou provozovány ve veřejném zájmu. Tato poptávka je realizována tuzemskými zákazníky, jakož

i turisty v turisticky atraktivních lokalitách. Pro všechny zákazníky proto musí být srozumitelná kritéria dostupnosti základních služeb.

V porovnání se specifickými jevy v České republice se zahraničními by nemělo docházet k jakýmkoli zavádějícím aspektům. Příkladem je kritérium dostupnosti základních služeb v závislosti na existenci základní školy s oběma stupni v konkrétní obci. [6] Vzhledem k odlišnosti vzdělávacích systémů v jednotlivých členských zemích Evropské unie je toto kritérium pro zahraniční subjekty nesrozumitelné.

V neposlední řadě lze považovat za důležité také využití moderních technologií v budoucnosti (např. drony).

Požadavky na kritéria dostupnosti pošt:

- musí respektovat současné rozložení poštovní sítě tak, aby držitel poštovní licence nebyl nucen zřizovat nové provozovny,
- nově navržená kritéria musí respektovat poptávku po základních službách,
- měla by vycházet ze zkušeností z Evropské unie,
- měla by být srozumitelná pro všechny občany dané země, ale i zahraniční osoby.

Možná kritéria na základě výše uvedených požadavků:

- maximální počet obyvatel na 1 poštu,
- počet pošt v závislosti na hustotě osídlení okresu,
- počet pošt na základě rozložení sítě zdravotnických, školních či dalších zařízení poskytujících veřejné služby (nutnost navázat na konkrétní datum, aby nedošlo k tomu, že se zařízení poskytující veřejné služby, čímž by zanikla povinnost provozovat poštu).

Je třeba zohlednit i alternativní řešení z pohledu nových technologií a jejich možné využití v rámci základních služeb. Případně stanovení dostupnosti těchto alternativ:

- poštomaty,
- balíkomaty,
- drony,
- nekonvenční doprava, např. potrubní pošta.

4.3 Stanovení nových kritérií

Pokud bude bráno v úvahu první z možných výše uvedených kritérií, kterým je maximální počet obyvatel na 1 poštu, pak je možné zkoumat například členskou zemi, která je podobná České republice vzhledem k jejímu geografickému umístění, počtu obyvatel a rozloze. Do této kategorie lze umístit Rakousko a to i z toho důvodu, že se jedná o sousední stát České republiky.

V následující tabulce jsou uvedeny hodnoty některých členských zemí Evropské unie. Novější data nejsou k dispozici, ale i tak je patrné, že průměrný počet obyvatel na jednu poštu v členských zemích Evropské unie, ale i v Rakousku je vyšší než v České republice.

Tabulka 14 Porovnání vybraných členských zemí

Země/rok	Průměrný počet obyvatel na poštu			Počet obyvatel (v tis.)			Rozloha (km v tis.)
	2 011	2 012	2 013	2 011	2 012	2 013	2 011
Rakousko	4 475	4 365	4 485	8 413	8 429	8 495	83 858
Česká republika	3 091	3 105	3 229	10	10	10	78 866
Dánsko	7 010	7 125	7 512	5 573	5 593	5 619	43 094
Estonsko	3 908	3 976	3 843	1 341	1 34	1 287	45 100
Německo	6 349	6 307	4 221	82	81	82	357 022
Slovensko	3 443	3 455	3 441	357	991	727	49 033
Litva	4 626	4 683	4 077	5 472	5 48	5 45	65 300
Portugalsko	4 132	4 184	4 344	10	10	10	91 982
Členské země EU27	4 505	4 948	4 719	562	699	608	

Zdroj: vlastní zpracování, [18]

Bude-li bráno v úvahu, počet obyvatel a rakouské kritérium o minimu poboček, tedy 1650, potom je průměrný počet okolo 5200 obyvatel na jednu poštu. Avšak je vidět, že rakouská pošta má mnohem více poboček než je dáno minimem. Může se zdát, že počet obyvatel dané země roste, ale k tomu dochází zejména díky imigraci. Ale i imigranti potřebují využívat základních služeb a neměli by být diskriminováni.

Z výše uvedeného vyplývá, že Česká republika má největší hustotu poštovní sítě v závislosti na počtu obyvatel, kdy jedna provozovna obsluhuje v průměru 3 200 obyvatel. Při zachování maximálního komfortu by nemělo docházet ke zbytečné redukci poštovní sítě, nicméně vzhledem k vysoké nákladovosti udržování tolika provozoven je zapotřebí stanovit kritéria, která budou vycházet z původního rozmístění provozoven držitele poštovní licence a předpokládané poptávky po základních službách v daných obcích.

Na základě této úvahy byla vybrána následující kritéria dostupnosti základních služeb, jak by mohla být vtělena přímo do vyhlášky Českého telekomunikačního úřadu, namísto stávajících kritérií. Vzhledem k tomu je použito i odlišné označení odrážek tak, aby odpovídalo Legislativním pravidlům Vlády České republiky, podle kterých je tato vyhláška upravena:

Pošta musí být v následujících obcích.

1. *V obcích s počtem obyvatel vyšším jak 3 000 a v obcích s počtem obyvatel nižším, které mají status města, musí být zajištěna dostupnost prostřednictvím alespoň jedné provozovny.*
 - a) *Ve výjimečných případech nemusí být tato podmínka splněna, ale počet takto postižených obcí v celé České republice nesmí být vyšší než 5. V těchto 5 obcích musí být zajištěna dostupnost například prostřednictvím mobilního obsluženého místa, pošty Partner nebo výdejního místa.*
2. *V obcích podle 1. kritéria musí být alespoň jedna pošta na každých započatých 20 000 obyvatel. Toto pravidlo nemusí být dodrženo v maximálně třech obcích v celé České republice. V každé obci s počtem obyvatel nižším než 3 000 tisíce, která nemá status města, kde ke dni nabytí účinnosti novely zákona o poštovních službách č. 221/2012 Sb., byla pošta a zároveň základní škola s alespoň jedním stupněm.*
3. *K výše uvedeným poštám stanoveným 1. až 3. kritériem, je držitel poštovní licence povinen rozmístit další pošty tak, aby z žádné obce od sídla obecního úřadu nebylo k nejbližší poště dál než 10 km.*
 - a) *Ve výjimečných případech nemusí být tato podmínka splněna, ale počet takto postižených obcí v celé České republice nesmí být vyšší než 5. V těchto 5 obcích musí být zajištěna dostupnost například prostřednictvím mobilního obsluženého místa, pošty Partner nebo výdejního místa.*
4. *Pošty podle odstavce 1 až 4, musí mít otevírací dobu minimálně 10 hodin v každém týdnu, který má 5 pracovních dní. V jednom dni v pracovním týdnu musí být pošta otevřena minimálně do 17:00 hod.*

Při stanovení těchto kritérií se vycházelo z počtu obyvatel k 1. lednu 2013 [24], ze seznamu obcí se statusem města a ze seznamu obcí, kde byla k 1. 1. 2013 základní škola [20] a ze seznamu provozoven České pošty [28], který je dostupný na stránkách České pošty.

Ad. 1: Při porovnání seznamu provozoven, počtu obyvatel v obcích a seznamu obcí se statusem města bylo zjištěno, že ve všech těchto obcích se nachází provozovna držitele poštovní licence. Výjimkou jsou čtyři obce, kde v současné době není ani pošta Partner.

Ad. 2: Z důvodu vyšší poptávky v obcích s vyšší koncentrací obyvatel je důležité určit kritérium, které zajistí vyšší počet pošt. Stanovení docházkové vzdálenosti, jak ho v současné době aplikuje Český telekomunikační úřad je nevhodné, neboť nezohledňuje rozmístění obyvatel po celém území obce a charakter konkrétní městské zástavby. Ve městech s hornatým reliéfem je logicky docházková vzdálenost vyšší. Proto je vhodnější stanovit maximální počet obyvatel na jednu poštu, přičemž toto kritérium zohledňuje právě velikost obce. S výjimkou obce Kopřivnice je tato podmínka plněna již v současné době. Pro nepředvídatelné případy je vhodné stanovit výjimku pro vyšší počet obcí.

Ad. 3: Kritéria Českého telekomunikačního úřadu týkající se spádovosti obcí jsou nevhodná. Průměrný občan navštíví stavební či matriční úřad pouze ojedinele. Jako vhodné kritérium je vnímána existence základní školy, neboť do základní školy dojíždí řada žáků se svými rodiči, tedy obyvatelé menších obcí. Nicméně školy s oběma stupni jsou pouze ve větších obcích, a tak toto kritérium nezahušťuje poštovní síť právě ve venkovských oblastech, kde je to nejvíce potřeba. V řadě malých obcí existují školy pouze s jedním stupněm, kam jsou z menších sídelních celků děti často dováženy rodiči osobním vozidlem. Pro tyto obyvatele, kteří do dané obce směřují v souvislosti s dopravou dětí do školy, je existence pošty v takové obci přijatelnější, než v obci se stavebním či matričním úřadem, kterou navštíví minimálně. Obyvatelé častěji navštěvují např. zdravotnická zařízení, která jsou ale v drtivé většině umístěna v obcích, kde již pošta je díky jiným kritériím, protože se jedná například o obce se statusem města, s vyšším počtem obyvatel nebo i základní školou. Není tak vhodné vázat toto kritérium na dostupnost zdravotní péče.

Ad. 4: Výše uvedená kritéria zajistí dostupnost základních služeb pouze 87 % obyvatel České republiky, kteří žijí pouze v 2 095 obcích z celkového počtu 6 253. Pro zahuštění poštovní sítě je tak zapotřebí stanovit další kritérium, přičemž jako nejvhodnější se jeví stanovení maximální dojezdové vzdálenosti, jako je tomu ve většině zemí sousedících s Českou republikou.

Při analýze dostupnosti pošt se jeví jako vhodná vzdálenost stanovená Českým telekomunikačním úřadem, tedy 10 km. Český telekomunikační úřad nicméně stanoví, že tato dostupnost musí být z každého místa v České republice, což není vhodné vzhledem k řadě neosídlených oblastí, jako jsou např. vojenské újezdy. Pro tyto výjimky stanovil Český telekomunikační úřad hranici 5 % obyvatel v okruhu dané pošty, ale nespecifikoval ani o

jakou poštu se může jednat, ani velikost tohoto okruhu. Teoreticky tak je možné za poštu zajišťující dostupnost považovat třeba i poštu v městě, odkud jsou poštovní zásilky do postižené obce dodávány, bez ohledu na vzdálenost, neboť počet obyvatel malé obce často ani nedosáhne na 5% hranici počtu obyvatel okresu, který je danou dodávací poštou obsluhován.

Jako vhodnější je proto stanovit konkrétní bod v dané obci, odkud je maximální vzdálenost k poště měřena. Předejde se tím tomu, aby nemusela být zohledněna každá stavba v obci, která navíc nemusí být trvale obývána, což je rovněž obtížně zjiřitelný údaj. Stanovení maximálního počtu výjimek, kdy od obecního úřadu k poště je více než 10 km vychází ze zhodnocení mapy České republiky (viz obrázek č. 4 s rozmístěním provozoven), ze kterého je zřejmé, že tuto výjimku bude nezbytné aplikovat např. v obci Český Jiřetín nebo v obci Moldava. Při hodnocení rozmístění provozoven nebylo zjiřtěno více výjimek, kde by k poště byla vzdálenost vyšší jak 10 km, nicméně z důvodu možné chyby byl stanoven maximální počet výjimek vyšší.

Ad. 5: Pro stanovení tohoto kritéria byla využita formulace Českého telekomunikačního úřadu, který ale stanovil minimální otevírací dobu na 15 hodin týdně. Ze seznamů provozoven České pošty, bylo zjiřtěno, že 15 hodinovou otevírací dobu nespĺňuje řada provozoven, přičemž Český telekomunikační úřad vůbec nezohlednil rozvržení této pracovní doby v týdnu. Nově stanovené kritérium určuje kratší otevírací dobu, což sníží provozní náklady držitele poštovní licence, ale podmínka otevření pošty, alespoň jednou v týdnu do 17:00 hod. je vstřícnější vůči zákazníkům.

5 ZHODNOCENÍ NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ

V této kapitole bude zhodnoceno navrhované řešení, jímž jsou nová navrhovaná kritéria. Hodnocení bude z ekonomického hlediska a dalších souvisejících. Navrhovaná řešení, tedy kritéria navržená v kapitole 4 jsou stanovena tak, aby vycházela z aktuálního rozložení sítě provozoven držitele poštovní licence. Ten tak není nucen zřizovat nové provozovny pro zajištění dostatečné dostupnosti a v případě, že by v některých oblastech nebyla dostupnost zajištěna dostatečně, má možnost využít výjimečných případů, které jsou v kritériích rovněž stanoveny.

5.1 Celkové zhodnocení

Na hodnocení je třeba se dívat komplexně, protože navrhovaná kritéria mohou být ovlivňujícími faktory některých oblastí, kterými jsou např. technické, ekonomické, sociální, ekologické, či politicko-právní. Je třeba tato dílčí hlediska je tedy třeba podrobněji konkretizovat.

5.1.1 Technické zhodnocení

Možný technický vývoj je možné brát z pohledu držitele poštovní licence i z pohledu uživatele poštovních služeb, zejména tedy těch základních. Technické hodnocení, v tomto případě vybavenost provozovny, je zde bráno z pohledu držitele poštovní licence.

Dopady na současnou síť povinně provozovaných pošt České pošty, jsou díky navrhovaným kritériím malá, protože vychází z aktuálního rozložení. V případě, že by na trhu působila i konkurence, lze využít alternativních forem, jako jsou franšizy. Toto řešení je dle výše uvedených analýz zahraničního trhu možné a v řadě zemí i praktikované. Lze konstatovat, že existují nejméně dva způsoby tohoto využití. Prvním je, že by Česká pošta mohla pronajmout své provozovny konkurenci. Druhým je, že si současný či budoucí držitel poštovní licence pronajme jiné nemovitosti, kde bude poskytovat základní služby.

5.1.2 Ekonomické zhodnocení

V následující tabulce jsou shrnuty náklady a ekonomické dopady v případě změny počtu provozoven držitele poštovní licence.

Tabulka 15 Náklady a ekonomické dopady

Provozovny	Investiční náklady	Udržovací náklady	Dopad pro držitele	Dopad pro zákazníky
Navýšení počtu	Vysoké	Vyšší	Negativní	Pozitivní
Snížení počtu	Zanedbatelné	Nižší	Pozitivní	Negativní

Zdroj: vlastní zpracování

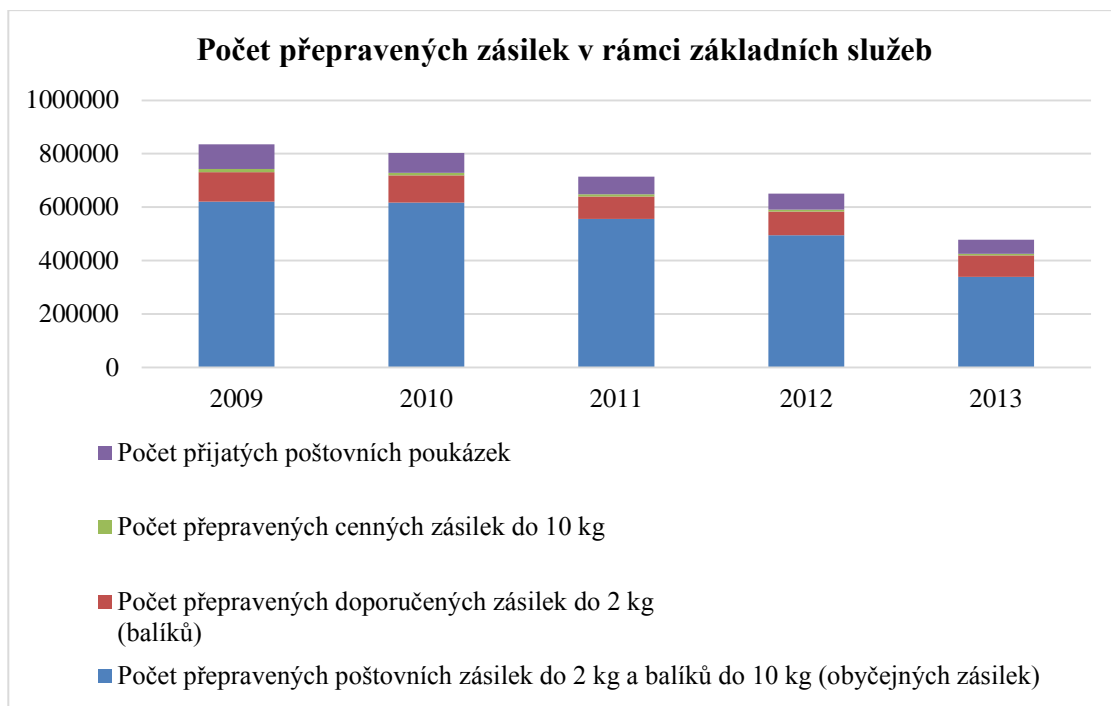
V případě, že by došlo ke změně počtu povinně provozovaných pošt, lze očekávat dopady na výši čistých nákladů držitele poštovní licence.

V případě, že by byla síť vlastních provozoven držitele poštovní licence rozšířena, dojde k navýšení nákladů a to at' již investičních, tak provozních. Tato situace by mohla vyvolat negativní ekonomický dopad pro držitele poštovní licence. Naopak by mohla mít pozitivní dopad v rámci zákaznického smýšlení, kdy bude zajištěna vyšší dostupnost provozoven. Z ekonomického pohledu by takováto situace znamenala investování do nových budov a technologie, s tím spojené vyšší udržovací náklady na vyšší počet provozoven. Ekonomický dopad pro držitele poštovní licence by byl celkově hodnocen jako negativní. Naopak ekonomický dopad pro zákazníky by mohl být zhodnocen jako pozitivní a to už z toho důvodu, že budou sníženy náklady na dobu odbavení zákazníků nebo bude třeba zlepšena efektivnost dojezdové doby a s tím budou ušetřeny jejich náklady.

Možné zvýšení nákladů může přinést rozšíření časové dostupnosti, kdy otevření pošty, alespoň jednou v týdnu do 17:00 hod. může znamenat zvýšení nákladů. Tento negativní dopad je ale kompenzován tím, že otevírací doba není tak široká jako podle stávajících kritérií Českého telekomunikačního úřadu.

Náklady držitele poštovní licence může tedy ovlivnit i otevírací doba, ale zároveň ekonomické hospodaření držitele poštovní licence může mít vliv na hospodářský vývoj daného státu. S ohledem na národohospodářský vývoj je třeba říci, že dle Zprávy o vývoji trhu z roku 2013, kterou vydal Český telekomunikační úřad, se poštovní trh může podílet na tvorbě HDP 0,334 %. Poměr investic k celkovým tržbám v roce 2013 byl podle této zprávy necelých 9%, z toho je cca 26 % služeb považováno za ostatní poštovní služby oproti službám, které jsou definovány jako základní, tj. poštovní zásilky do 2 kg, poštovní balíky, doporučené zásilky a cenné zásilky. [30]

Je zde tedy vidět procentuální podíl poštovních služeb na HDP. A v případě základních poštovních služeb lze očekávat podobný výsledek. Ve zprávě o plnění povinností České pošty za rok 2013, který také zveřejnil Český telekomunikační úřad je uvedena tabulka s poskytnutými základními službami za rok 2009 až 2013, tedy ještě před liberalizací a její vývoj by bylo možný interpretovat dle následujícího obrázku. Ten interpretuje počet přepravených zásilek z hlediska základních služeb. Z obrázku vyplývá, že nejvíce je přepravují zásilky s hmotností do 2 kg a balíky s hmotností do 10 kg. Cenné zásilky tvoří nejmenší podíl. V celkovém pohledu se počet přepravovaných zásilek snižoval.



Obrázek 12 Poskytnuté základní služby v letech 2009 až 2013 (vlastní zpracování, [31])

Lze ale konstatovat, že v dnešní době je na trhu i konkurence, která tyto poštovní zásilky také může přepravovat, ovšem bez daňového zvýhodnění, tedy bez osvobození od DPH.

5.1.3 Sociální zhodnocení

Je zapotřebí zvážit i sociální dopady, a to nejenom v obcích, kde nebudou povinně provozované pošty, kdy tyto obce mohou přijít o služby zde zajišťované. Přestože poštovní služby jsou považovány za služby obecného hospodářského zájmu, není možné v rámci regulace určovat udržení všech, i ztrátových či nevyužívaných, provozoven držitele poštovní licence.

Smyslem regulace je zajištění kompromisu mezi efektivitou poskytování základních služeb a jejich dostupností. Tento kompromis dostatečně zajistí výše stanovená kritéria.

Sociální dopady může mít rušení pošt nebo jejich převodu na franšízy. To může mít vliv zejména na zaměstnanost v regionu, kde by došlo k propouštění pracovníků držitele poštovní licence. Lze předpokládat, že v některých případech by nově zřízené franšízy přijaly propouštěné pracovníky České pošty, aby využily jejich zkušenosti. Rozsah těchto sociálních dopadů a počet pracovníků, kteří by mohli přejít k nově zřízeným poštám Partner či výdejním místům, však v současné době podle veřejně dostupných zdrojů nemá vyhodnocen ani Česká pošta.

5.1.4 Ekologické zhodnocení

Významnou částí poskytování základních služeb jsou i ekologické dopady. V případě opakovaného doručování či dlouhé vzdálenosti k provozovně držitele poštovní licence je třeba zvážit i využitou energii jako jsou například pohonné hmoty. Využívání dopravních prostředků na krátké vzdálenosti, tedy v silniční dopravě, má své dopady na životní prostředí například v tom, že doručování poštovních zásilek po obci může být realizováno jak na bicyklu, tak osobním automobilem, který je sice pohodlnější a rychlejší, ale oproti bicyklu také ekologicky náročnější. Nicméně toto lze vztahovat pouze k doručování menších listovních zásilek, pro doručování objemných balíkových zásilek je to nerealizovatelné. V souvislosti s navrhovanými kritérii dostupnosti je tedy třeba zvážit i vzdálenost. Ta je zde navrhovaná do 10 km a hlavně je konkretizovaná a to středem obce, tj. obecním úřadem. V dobrých podmínkách by okruh 10 km mohl být klasifikován jako dobře viditelný, záleží však na geografické členitosti terénu.

5.1.5 Právní zhodnocení

V případě využití navrhovaných kritérií v právních předpisech je třeba, aby bylo splněno několik kroků. Prvním je to, že se navrhovaná kritéria zpracují do formy právního předpisu. To by měl zabezpečit Český telekomunikační úřad a v tomto případě by se mělo jednat o vyhlášku. Poté následuje připomínkové řízení v rámci resortu. Pokud jsou připomínky relevantní, jsou do dokumentu zapracovány a následuje mezirezortní řízení, pokud je k tomu také dokument určen, což by v tomto případě mohlo být možné. To je praktikováno prostřednictvím elektronické knihovny, k tomu určené. K vytvořenému dokumentu se mohou vyjádřit i jiné subjekty, jako jsou například podnikatelé.

Následně je vypracovaný dokument předložen vládě, která by ho měla schválit nebo naopak. Toto je pouze krátké sumarizování, jinak je zapotřebí se řídit Legislativními pravidly vlády. Schválení může trvat od řádu měsíců až po několik let.

5.1.6 Zhodnocení z pohledu držitele poštovní licence a uživatele základní služby

Ke každému z navrhovaných kritérií lze uvést jejich dopady jak pro držitele poštovní licence, tak pro zájemce o základní služby.

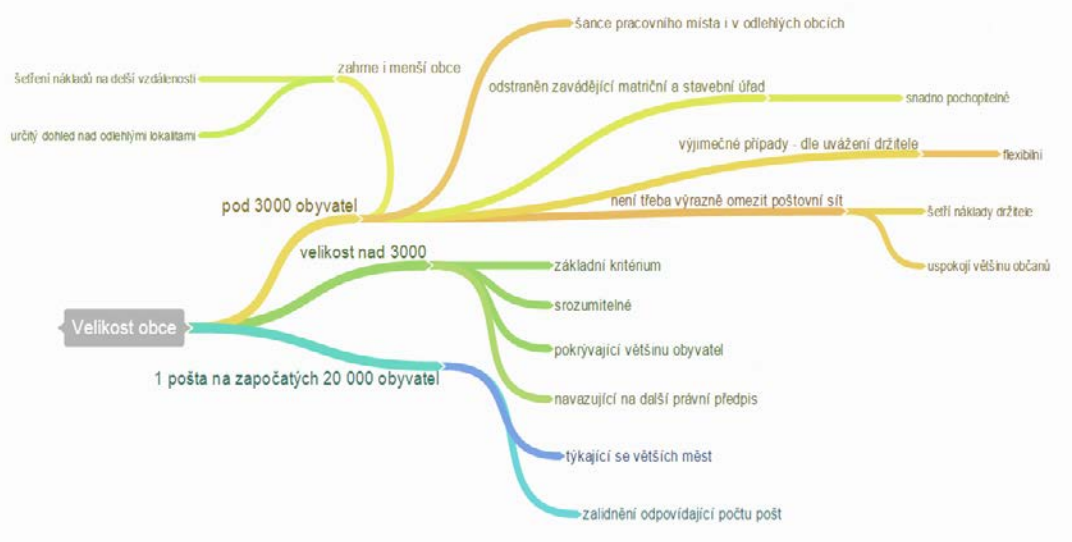
Navržená kritéria tuto skutečnost respektují a snahou je, aby zde došlo k co nejmenším negativním dopadům.

- Pošty ve všech městech jsou již nyní a navrhované kritérium více méně odpovídá kritériu nad 2500. Dopady jsou tedy beze změny,

- kritérium týkající se hustoty obyvatel, tj. pošta na každých 20 tis. obyvatel ve městech, prakticky neznamená žádnou změnu na síť držitele poštovní licence, avšak pro uživatele základních služeb může být prospěšná z důvodu konkretizace právních předpisů a vytvoření lepších podmínek,
- v obcích s počtem obyvatel nižším než 20 tis. může v případě nedostatečné poptávky po základních službách dojít ke snížení počtu provozoven. Z tohoto pohledu je zřejmá úspora nákladů držitele poštovní licence,
- kritérium týkající se 10 km vzdálenosti neznamená prakticky také žádnou změnu v síti držitele poštovní licence, pro uživatele se stává konkrétnější z důvodu určení, odkud tato vzdálenost začíná, tedy od obecního úřadu,
- kritérium týkající se základních škol vychází ze stávající poštovní sítě, takže z pohledu držitele poštovní licence i uživatele základních služeb nedochází k žádné změně. Možná změna je zde z pohledu čistých nákladů a to vzhledem k jejich celkové výši, žádané v r. 2014 zanedbatelné.

5.2 Výhody navržených kritérií

Pro zhodnocení navrhovaných kritérií je vhodné definovat, jaké z nových návrhů plynou výhody. V případě otázky kritéria vztahujícího se na velikost obce, lze např. pomocí myšlenkové mapy dojít k závěru, který je zobrazen na následujícím obrázku.



Obrázek 13 Výhody navržených kritérií (vlastní zpracování, coggle.it)

Z hlediska velikosti obce lze kritéria rozdělit do tří částí, kterými jsou obce pod 3 000 obyvatel, obce nad 3 000 obyvatel a pošta na započatých 20 000 obyvatel v obcích s počtem obyvatel na 3 000 tisíce. V prvním případě, tedy obcích do 3 000 obyvatel, lze spatřit výhody například v zajištění dostupnosti v odlehlých oblastech. V dalším případě se může jednat o zvýšení zaměstnanosti, byť o jednotky pracovních míst, pokud se v obci nevyskytuje jiná možnost zaměstnání nebo jich tam je omezené množství.

V původním znění kritérií, jak je stanovil Český telekomunikační úřad, jsou uvedeny jak stavební, tak matriční úřady, které v návrzích nových kritérií již nefigurují, a proto se toto kritérium stává snadněji pochopitelné a srozumitelné.

Nová kritéria samozřejmě obsahují i výjimky, které umožní držitelům poštovní licence nezřizovat pošty v lokalitách, kde poskytování základních služeb není vyžadováno.

Mezi hlavní výhody nových kritérií lze zařadit, že díky těmto kritériím nebude omezena dostupnost základních služeb v menších obcích do 3 000 obyvatel, což lze považovat za výhodu jak pro občany, tak pro držitele poštovní licence.

Takto stanovená kritéria jsou důležitá z toho důvodu, že malé obce budou mít logicky menší poptávku vzhledem k nižšímu počtu obyvatel a jsou tak v nevýhodě oproti velkým městům, kde je poptávka vyšší.

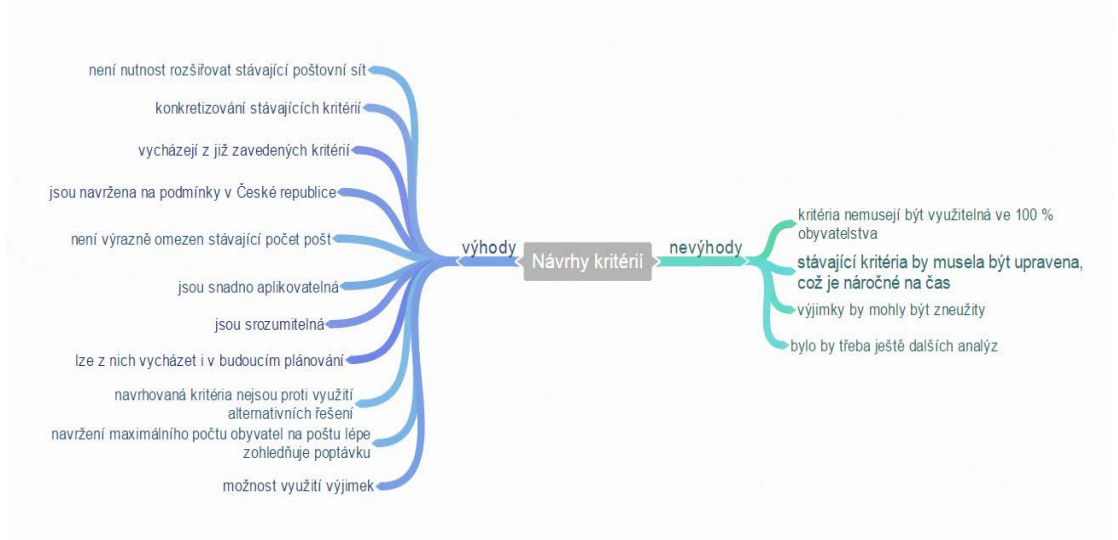
Z pohledu velkých měst je tu změna oproti původnímu znění a tím je kritérium zabývající se počtu pošt v závislosti na počtu obyvatel. Toto kritérium by mělo vést k větší vyváženosti a rozmístění pošt či dalších budoucích provozoven držitele poštovní licence. Nemělo by tedy docházet k přetížení či naopak zbytečnému nevyužití některé z pošt.

Další kritéria, která jsou zakomponována v návrhu, jsou maximální dojezdová vzdálenost a otevírací doba. V případě vzdálenosti je výhoda zřejmá z pohledu přesnějšího definování již zadaného kritéria a to centrálním bodem, tedy obecním úřadem a je vyloučen případný spor ohledně konkretizace místa, odkud má být pošta dostupná.

Výhodou kritéria upravujícího časovou dostupnost je zohlednění rozvržení pracovní doby v týdnu. Ačkoli by se dalo argumentovat, že u poštovních zásilek je možné, aby si je zákazník nechal přeměrovat na jinou adresu, z pohledu zákazníka se tím může prodloužit doba, kdy se k němu zásilka dodá. I z tohoto důvodu lze toto kritérium považovat za výhodné a to nejen pro zákazníka, ale i pro držitele poštovní licence, který na vlastní náklady nemusí vykonávat další službu, kterou je přeposílání.

5.3 Nevýhody navržených kritérií

V souvislosti s výhodami, je třeba také brát v úvahu nevýhody. Mohlo by se stát, že využití nových kritérií nebude zcela dostačující a vhodné, a proto je třeba zvážit i negativa. V otázce zavádění kritérií je třeba postupovat velice opatrně, protože se může stát, že budou životy některých občanů ovlivněny. Je také třeba říci, že nikdy se nelze všem zavděčit a vymyslet kritéria tak, by uspokojovala potřeby a přání všech. Následující obrázek je zaměřen na sumarizaci výhod oproti nevýhodám.



Obrázek 14 Sumarizace výhod i nevýhod navržených kritérií (vlastní zpracování, coggle.it)

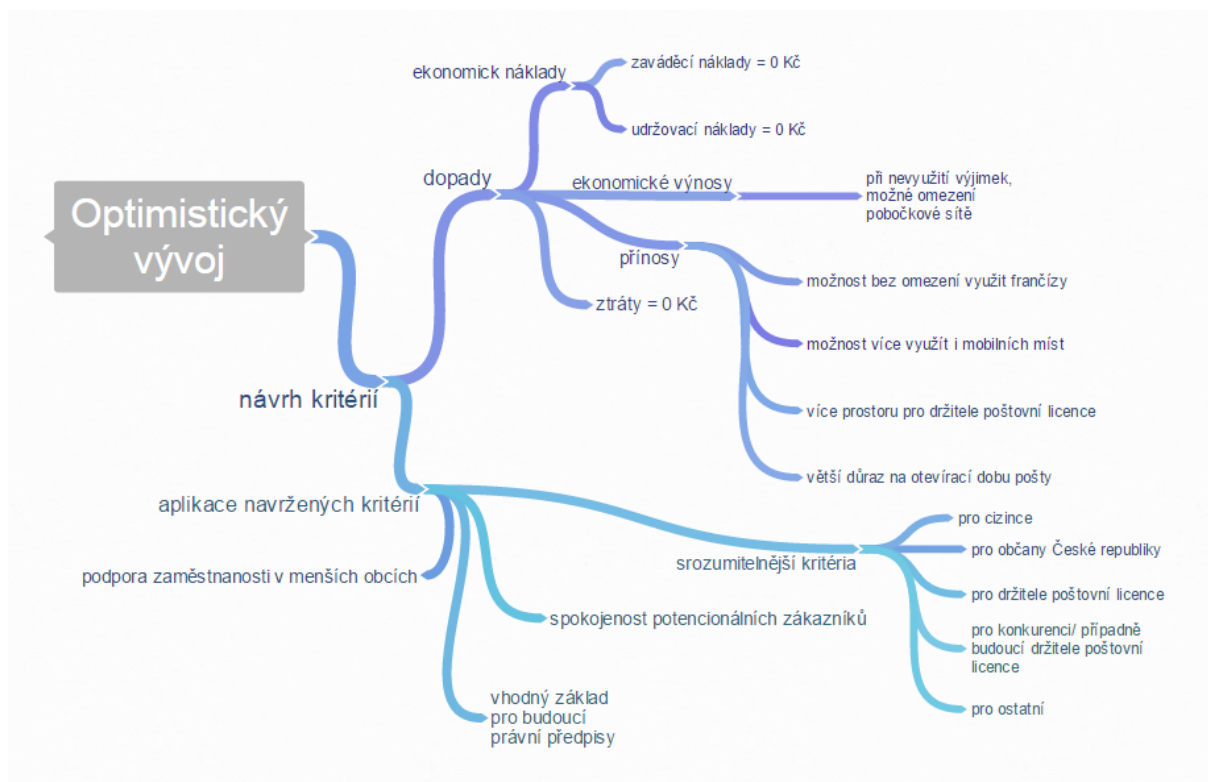
5.4 Scénáře možného vývoje

V teorii rizika hraje při rozhodování také významnou roli hodnocení zadaných variant. Zde je vhodné zamyslet se nad otázkou možného budoucího vývoje. Tato otázka lze považovat za klíčovou a je třeba se rozhodnout, zda něco udělat či neudělat, případně jak to udělat a jaký to může mít dopad.

V případě kritérií zabývající se dostupností základních služeb lze takovéto hodnocení klasifikovat jako vícekritériální a lze zde použít několik metod hodnocení. Pro toto hodnocení již byla provedena analýza okolí, navrhnuť řešení a nyní je možné toto řešení zhodnotit.

5.4.1 Optimistický vývoj

Optimistický vývoj vyjadřuje stav a dopady, které jsou pozitivní. V případě využití navrhovaných kritérií by se jednalo o varianty uvedené na následujícím obrázku.

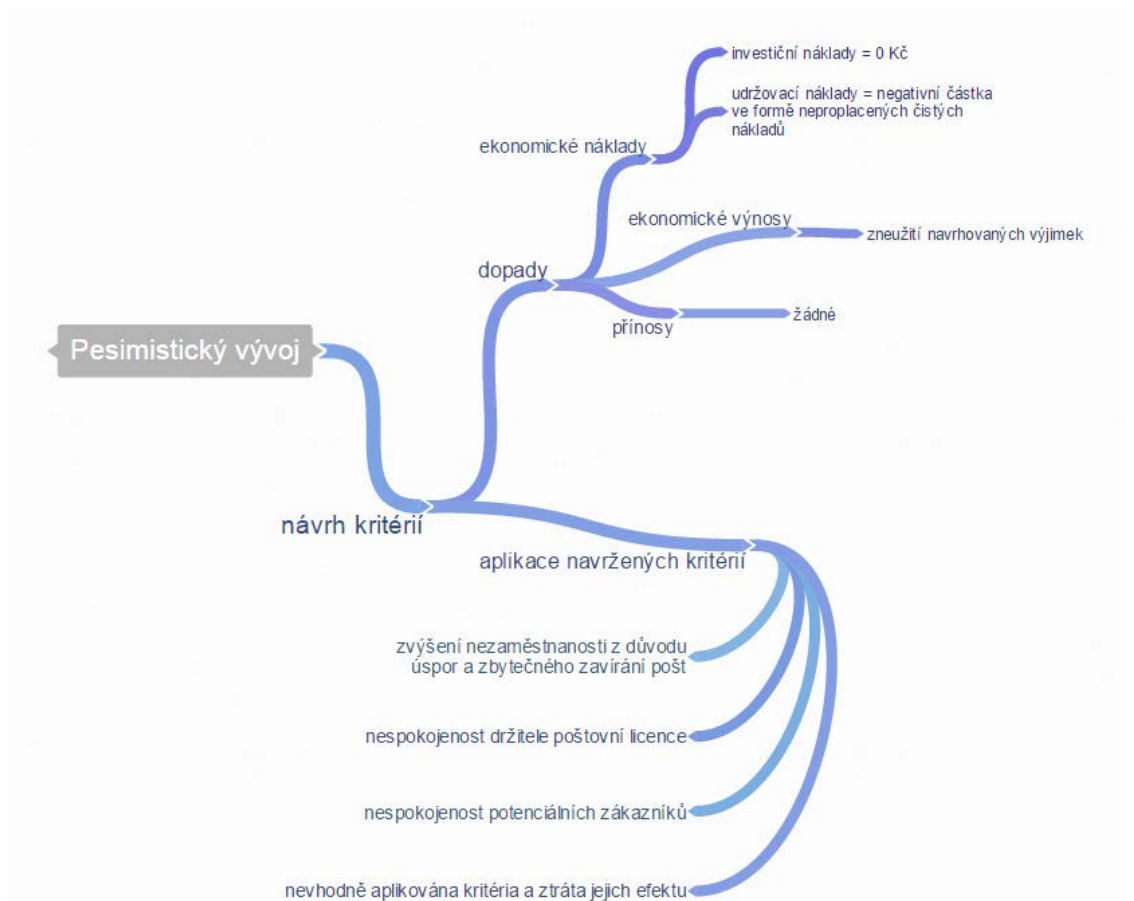


Obrázek 15 Optimistický vývoj (vlastní zpracování, coggle.it)

Na obrázku je patrný stav, kdy jsou náklady, ale i výnosy nulové. Naopak jsou zde uvedené možné žádoucí dopady i jiného charakteru. Jako třeba spokojenost zákazníků, základ pro budoucí právní předpisy, jasnost a srozumitelnost nebo udržitelný stav zaměstnanost, alespoň z pohledu držitele poštovní licence.

5.4.2 *Pesimistický vývoj*

Pesimistický vývoj naopak vyjadřuje stav a dopady, které jsou negativní. V případě využití z tohoto úhlu pohledu by se jednalo o varianty uvedené v následující tabulce.



Obrázek 16 Pesimistický vývoj (vlastní zpracování, coggle.it)

V případě negativního vývoje nemusí Česká republika kompenzovat držitelé poštovní licence náklady na ztrátové položky při zachování počtu pošt, z toho důvodu může dojít k jejich uzavírání a propouštění zaměstnanců. Dále pak může vzniknout nespokojenost na straně držitele poštovní licence a také jeho zákazníků, anebo mohou být tato kritéria nevhodně aplikována.

5.4.3 Neutrální vývoj

Následně lze rozebrat i neutrální vývoj, který lze chápat jako kompromis mezi optimistickým a pesimistickým vývojem. I zde by mohla převažovat spíše optimistická nebo pesimistická varianta. Nicméně je možné brát v úvahu, že oba úhly pohledu, jsou stejně veliké. V případě využití z tohoto úhlu pohledu by se jednalo o kombinaci variant v předchozích tabulkách.

V závěru této kapitoly je vhodné shrnout, že navrhovaná kritéria jsou aplikovatelná, záleží však na způsobu jejich užití.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo vyhodnocení současného stavu dostupnosti základních služeb a návrh nových kritérií pro jejich dostupnost a to na základě poznatků z Evropské unie. V celé diplomové práci pak bylo vycházeno z toho, že je třeba zajistit dostupnost základních služeb na základě kritérií, která budou srozumitelná pro všechny uživatele základních služeb.

Nejprve byl kladen důraz na teoretické aspekty poskytování základních služeb, kde bylo zapotřebí uvědomit si, že poštovní služby spadají pod služby obecného zájmu. Také zde bylo podotknuto, že evropský a český právní řád není zcela v souladu v oblasti výkladu termínů „univerzální služby“ a „základní služby“. Dále bylo třeba definovat základní pojmy, jako je držitel poštovní licence, jeho provozovny či jaké jsou poštovní služby a které se řadí mezi ty základní.

Následně byl popsán proces liberalizace poštovního trhu a s tím související právní předpisy náležící jak Evropské unii, tak do České republiky. Zde byla představena Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby (ERGP), která slouží jako poradní orgán Evropské komise. Ve svých zprávách se tato Skupina zabývá problematikou poštovních služeb, například tím, na kolik se liší jednotlivé poštovní trhy z pohledu minimální dostupnosti základních služeb. Jak vyplývá ze zpráv ERGP ne všechny členské země řeší otázku dostupnosti základních služeb, je jich pouze 90 %.

V první kapitole jsou také popsány české právní předpisy, které souvisí s dostupností základních služeb. Jsou jimi například zákon o poštovních službách nebo zcela zásadně Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Zde jsou specifikována kritéria, která určují provozovny, jež lze považovat za povinně provozované, a zabezpečují dostupnost základních služeb. Mezi taková kritéria patří například, že hustota pošt je zajištěna v každé obci, která má více jak 2500 obyvatel a pokud tomu tak není, aby se v dané obci nacházel matriční úřad, obecný stavební úřad nebo základní škola s prvním a druhým stupněm. Dále jsou tato kritéria ještě rozepsána z pohledu dojezdové nebo jiné vzdálenosti. Nicméně vzhledem, k tomu, že tato kritéria zřejmě nebyla dostačující, bylo zde vytvořeno opatření v podobě výjimek s tolerancí 5 % obyvatelstva, pro které tato kritéria nemusí platit a dostupnost základních služeb je jim zajištěna alternativním způsobem.

Tato kritéria jsou však brána jako nedostačující, těžko pochopitelná a proto byly další kapitoly zaměřeny na analýzu stávající situace v Evropské unii, případně popsaná některá kritéria, která jsou využívána v členských zemích Evropské unie a k ní přidružených zemích

(např. Švýcarsko). Dále byl uveden příklad kritérií používaných ve slovenských právních předpisech, kde jsou uvedeny podmínky, jako je počet obyvatel nebo otevírací doba provozovny držitele poštovní licence. Závěr z této kapitoly byl, že v řadě sousedních zemí připadá na jednu provozovnu více obyvatel než v České republice.

Ve třetí kapitole zabývající se analýzou stávajícího stavu poskytování základních služeb v České republice je vytvořen jejich detailní rozbor, z něhož plyne, že kritérium zabývající se počtem obyvatel je navrhováno i Skupinou ERGP, a proto je zde komparace těchto kritérií s českými. Kritérium zabývající se stavebními a matričními úřady je nedostačující z toho důvodu, že takto jsou vybaveny pouze větší aglomerace jako města a jiné obce menšího rozsahu, kde je pošta potřebná, tuto podmínku nemohou splnit, čímž musí být zavedeno ještě rozšiřující kritérium základních škol. To je nevhodné a zavádějící, konkrétně pro zahraniční účastníky, protože to může být chápáno jako základní škola s prvním a zároveň druhým stupněm anebo jako základní škola pouze s prvním nebo druhým stupněm. V zahraničí je často druhý stupeň sloučen se střední školou. Kritérium vzdálenosti není nijak blíže specifikováno z pohledu dojezdové nebo vzdušné vzdálenosti, ani ve zprávě ERGP. V českých právních předpisech je uvedena dojezdová vzdálenost, ale špatně formulována, což nelze považovat za adekvátní, protože toto kritérium se tak vztahuje i na neobydlené oblasti.

V případě navrhování nových kritérií byly analyzovány kritéria uvedená ve zprávě ERGP a používaná v sousedních, ale zároveň i členských zemích Evropské unie. Dále byla tato kritéria upravena dle specifických podmínek České republiky.

V návaznosti na historický vývoj a na růst obyvatel v České republice byly provozovny zřizovány v obcích, kde narůstal počet obyvatel a zároveň byly rušeny v příhraničních obcích. Nejvíce je provozoven držitele poštovní licence ve větších městských aglomeracích, nejméně je jich ve venkovské zástavbě. Dle analýzy dat bylo zjištěno, že tzv. franšízy vznikaly minimálně právě v obcích, kde se v minulosti žádná provozovna nenacházela. Proto také byla provedena analýza počtu provozoven v závislosti na počtu obyvatel a rozlohy okresu. Výsledkem bylo, že rozmístění provozoven není tímto způsobem závislosti zcela využito.

V souvislosti s poskytováním veřejných služeb je zvažováno kritérium vázání dostupnosti základních služeb na zdravotnická zařízení, která musí být také dostupná veřejnosti, např. z časového či geografického hlediska. Rozmístění těchto zařízení je ve své podstatě úměrné a je pokrytá celá Česká republika. Provozovny držitele poštovní licence byly analyzovány z pohledu vzdálenosti mezi sebou na základě dostupných dat a souřadnic, tedy vzdušná vzdálenost. Z analýzy vyplynulo, že nejmenší vzdálenosti jsou mezi poštami ve

městech, nejméně je jich v malých obcích a na venkově. V některých oblastech se však nacházejí provozovny do 2 km i z pohledu dojezdové vzdálenosti. Z toho vyplývá, že je zde i souvislost s geografickou členitostí terénu.

V analytické části bylo také provedeno i dotazníkové šetření, které ukázalo, že veřejnost zajímá především skutečnost, jestli jsou základní pošty dostupné na základě podmínky počtu obyvatel. Nebyla opomenuta ani alternativní řešení dostupnosti základních služeb, jako je například pomocí Poštomatů, dronů, apod. Avšak zde stále více převažují nevýhody nad výhodami. Příkladem může být otázka bezpečnosti v oblasti ochrany soukromí, jejich možná zneužitelnost či dopady na zaměstnanost.

Bylo třeba určit také požadavky na nová kritéria, na jejichž základě byla stanovena a následně vyhodnocena. Bylo zapotřebí, aby bylo pokryto co nejvíce obyvatel při stanovení co nejjednodušších kritérií, která ale zároveň měla vycházet z původního rozmístění současných provozoven s ohledem na maximální komfort uživatelů základních služeb.

Navržena byla kritéria opírající se o charakter obce s ohledem na zákon o obcích, tedy na ty, které mají status města a dále na obce s počtem obyvatel vyšším než 3 000. Dále bylo přihlédnuto k vyšší koncentraci obyvatel ve městech a bylo navrženo kritérium, které se zabývá počtem obyvatel na jednu poštu.

Kritérium se základní školou bylo ponecháno, ale s tím rozdílem, že aby v obci byla pošta, postačuje, má-li základní škola alespoň jeden stupeň. Z důvodu, že by takto byla zajištěna dostupnost základních služeb pouze pro 87 % obyvatelstva, bylo zavedeno kritérium pro zahuštění poštovní sítě, vztažené k 10 km vzdálenosti, ale od konkrétního místa, tj. obecního úřadu. Na závěr jsou v nově navržených kritériích uvedeny výjimky vztahující se na obce, kde by tato kritéria nevyhovovala. Tyto výjimky jsou dostačující i s ohledem na budoucí rozvoj, protože v současnosti jsou takto postiženy pouze řádově jednotky obcí v České republice.

V poslední řadě bylo navrženo kritérium časové dostupnosti. Nově navržené kritérium má za úkol zvýšení zákaznického komfortu při projevení zájmu o základní služby.

Zhodnocení navrhovaného řešení bylo vytvořeno i na základě dalších faktorů, jako je technický, ekonomický, sociální, ekologický a právní. Z ekonomického hlediska by se současnými kritérii neměl být nikterak alarmující dopad na držitele poštovní licence. Ze sociálního pohledu by neměl nijak nastat velký nárůst nezaměstnanosti, s ohledem na to, že současní zaměstnanci mohou využít svých zkušeností u konkurenčních podniků. Ekologické hledisko poukazuje na to, že je definovat kritérium vzdálenosti, aby nebylo životní prostředí zatěžováno např. spotřebou pohonných hmot na velké vzdálenosti. Právní hledisko poukazuje

na to, že proces zavedení nových kritérií může trvat i dlouhou dobu, kterou není možno v současné době určit, vzhledem k tomu, že některé právní předpisy jsou schvalovány i několik let.

Závěrem je třeba říci, že kritéria byla navržena tak, aby byly co nejmenší dopady pro držitele poštovní licence, ale také aby byla zajištěna dostatečná dostupnost základních služeb. Toto by mohlo být i budoucím doporučením při navrhování případných jiných kritérií. Navržená kritéria jsou jednoznačná, snadno pochopitelná a v praxi snadno aplikovatelná, navíc s minimálními dopady, čímž byl splněn cíl této práce.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] ÚŘAD PRO OCHRANU HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE. *Služby obecného hospodářského zájmu (SGEI)* [online]. 2012 [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <https://www.uohs.cz/cs/verejna-podpora/sluzby-obecneho-hospodarskeho-zajmu-sgei.html>
- [2] BUCHANAN, James M. *Veřejné finance v demokratickém systému*. Vyd. 1. Překlad Eva Nevrlá. Brno: Computer Press, 1998, xvi, 324 s. *Ekonomie* (Computer Press). ISBN 80-722-6116-9
- [3] *Nový evropský závazek ohledně služeb obecného zájmu*. *Europa.eu* [online]. 2011 [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/social_protection/123013c_cs.htm
- [4] EVROPSKÁ UNIE. Směrnice evropského parlamentu a rady 2008/6/ES ze dne 20. února 2008, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na úplné dotvoření vnitřního trhu poštovních služeb Společenství. *Úřední věstník Evropské unie L 52/3*. 2008. Dostupné také z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0006&from=CS>
- [5] Vytvoření vnitřního trhu poštovních služeb. *Europa.eu* [online]. 2009. [cit. 2015-02-27]. Dostupné z: http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/124166_cs.htm
- [6] ČESKO. Předpis č. 29/2000 Sb., Zákon o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách). *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 10/2000. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-29>
- [7] ČESKO. Předpis č. 455/1991 Sb., Zákon o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 87/1991. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>
- [8] ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Zpráva o plnění povinností České pošty, s.p. v oblasti základních služeb za rok 2011: Výsledky dohledu prováděného Českým telekomunikačním úřadem* [online]. 2012 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: https://www.ctu.cz/cs/download/postovni_sluzby/zprava-plneni-povinnosti-ceske-posty-2011.pdf
- [9] ČESKO. Předpis č. 464/2012 Sb., Vyhláška o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 173/2012. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-464>
- [10] THE EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POSTAL SERVICES. *ERGP Report 2013 on the quality of service and end-user satisfaction* [online]. 2014 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf
- [11] KOPECKÝ, Josef. Pošta zůstane státní, podle premiéra to zabrání rušení jejích poboček. *IDnes.cz* [online]. 2014 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/posta-zustane-statni-vlada-zarazila-jeji-premenu-na-akciovku-ptm-/ekonomika.aspx?c=A141112_145346_ekonomika_kop

- [12] ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. Evidence provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby. *Český telekomunikační úřad*. [online]. 2015 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://www.ctu.cz/ctu-online/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujicich-nebo-zajistujicich-postovni-sluzby.html>
- [13] MINISTERSTVO DOPRAVY, VÝSTAVBY A REGIONÁLNÍHO ROZVOJE. *Vybrané statistické údaje za odvetvie pošty* [online]. 2007. [cit. 2015-03-25]. Dostupné z: <http://www.telecom.gov.sk/externe/posta/statistika/index.htm>
- [14] MINISTERSTVO DOPRAVY, VÝSTAVBY A REGIONÁLNÍHO ROZVOJE. *Vybrané statistické údaje za odvetvie pošty* [online]. 2014. [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: http://www.telecom.gov.sk/files/statistika_vud/posta_vyvoj.htm
- [15] ÚŘAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKÁCIÍ A POŠTOVÝCH SLUŽIEB. *Požiadavky na kvalitu univerzálnej poštovej služby* [online]. 2009 [cit. 2015-03-30]. Dostupné z:
- [16] BLAŽEK, Vojtěch. *Jak zlepšit fungování pošty? Ve hře je model "co pobočka, to franšíza"*. *Economia, a.s.: Hospodářské Noviny iHNed* [online]. 2014 [cit. 2015-03-31]. Dostupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-62906390-jak-zlepsit-fungovani-posty-ve-hre-je-model-co-pobocka-to-fransiza>
- [17] PARLIAMENTARY. Numbers of Post Office branches. [online]. 2014 [cit. 2015-04-05]. Dostupné z: www.parliament.uk/briefing-papers/sn02585.pdf
- [18] UNIVERSAL POSTAL UNION. *Global or regional estimates* [online]. 2010. [cit. 2015-04-03]. Dostupné z: http://pls.upu.int/pls/ap/ssp_report.main?p_choice=AGGREG&p_language=AN
- [19] ČTVRTNÍK, Pavel, Jan GALUŠKA a Patricia TOŠNEROVÁ. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Vyd. 1. Liberec: Knihy 555, 2008, 191 s. ISBN 978-80-86660-23-3.
- [20] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Obyvatelstvo - roční časové řady* [online]. 2013 [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obytelstvo_hu
- [21] MICROSOFT. *CORREL (funkce)* [online]. 2015 [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: <https://support.office.com/cs-cz/article/CORREL-funkce-995dcef7-0c0a-4bed-a3fb-239d7b68ca92>
- [22] MICROSOFT. *LINREGRESE (funkce)* [online]. 2015 [cit. 2015-04-08]. Dostupné z: <https://support.office.com/cs-CZ/article/LINREGRESE-funkce-ac5322eb-77bd-4075-a2d1-86a711da6966>
- [23] Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky. *Zdravotnická ročenka České republiky 2013* [online]. 2014. [cit. 2015-04-08]. ISSN 1210-9991, (0514-2431). Dostupné z: <http://www.uzis.cz/katalog/rocnky/zdravotnicka-rocenka-ceske-republiky>
- [24] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Počty obyvatel v obcích* [online]. 2013 [cit. 2015-04-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>
- [25] FOTR, Jiří a Lenka ŠVECOVÁ. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2., přeprac. vyd. Praha: Ekopress, 2010, 474 s. ISBN 978-80-86929-59-0.
- [26] Všeobecné obchodní podmínky IN TIME SPEDICE, spol. s r. o. IN TIME SPEDICE, spol. s r. o. [online]. 2013 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: http://www.intime.cz/themes/intime/downloads/VOP_IN_TIME_SPEDICE_06_2013.pdf
- [27] HOŘČÍK, Jan. *Francouzská pošta úspěšně testuje létající drony*. *Magazín Hybrid.cz* [online]. 2014 [cit. 2015-04-10]. ISSN 1802-5323. Dostupné z: <http://www.hybrid.cz/francouzska-posta-uspesne-testuje-letajici-drony>

- [28] ČESKÁ POŠTA, S.P. *Zákaznické výstupy* [online]. 2015 [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/zakaznicke-vystupy>
- [29] ČESKÁ POŠTA, S.P. *Poštovní podmínky České pošty, s.p.: Základní poštovní služby* [online]. 2014. [cit. 2015-04-25]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282441/zps.pdf/>
- [30] ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Zpráva o vývoji trhu poštovních služeb v roce 2013* [online]. 2014 [cit. 2015-04-25]. Dostupné z: https://www.ctu.cz/cs/download/statisticke_udaje/rok_2014/zprava_vyvoj_trhu_ps_2013.pdf
- [31] ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence: České poště, s.p. za rok 2013* [online]. 2014 [cit. 2015-05-01]. Dostupné z: http://www.ctu.cz/cs/download/postovni_sluzby/zprava-plneni-povinnosti-ceske-posty-2013.pdf

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Dostupnost - základní rozdělení	16
Tabulka 2 Kritéria dostupnosti ve vybraných zemích.....	28
Tabulka 3 Počet provozoven a počet obyvatel na 1 poštu, Slovensko	29
Tabulka 4 Kritéria dostupnosti v sousedních zemích České republiky.....	31
Tabulka 5 Historický vývoj počtu obyvatel na 1 poštu.....	35
Tabulka 6 Hustota obyvatel ČR v porovnání s provozovny České pošty	37
Tabulka 7 Hustota obyvatel a rozloha v porovnání s provozovny České pošty.....	38
Tabulka 8 Počet zdravotnických zařízení v ČR	40
Tabulka 9 Vzdálenosti mezi provozovny, do 2 km.....	42
Tabulka 10 Bodová stupnice	46
Tabulka 11 Výhody a nevýhody Poštomatů.....	47
Tabulka 12 Výhody a nevýhody dronů	48
Tabulka 13 Preferovaná kritéria a jejich vyhodnocení.....	51
Tabulka 14 Porovnání vybraných členských zemí.....	54
Tabulka 15 Náklady a ekonomické dopady	58

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Řešení otázky dostupnosti dle ERGP	21
Obrázek 2 Počet provozovatelů od 2013 do 2015	25
Obrázek 3 Počet podaných listovních zásilek na Slovensku v letech 2008 – 2013	29
Obrázek 4 Rozmístění provozoven České pošty	36
Obrázek 5 Grafické znázornění výpočtu závislosti, počet provozoven na hustotě obyvatel ..	38
Obrázek 6 Grafické znázornění výpočtu závislosti, počet provozoven na rozloze	38
Obrázek 7 Rozmístění nemocnic v České republice	41
Obrázek 8 Vzdálenost provozoven v Adamově	42
Obrázek 9 Vzdálenost provozoven v Aši	43
Obrázek 10 Vzdálenost provozoven v Andělské Hoře a Světlé Hoře	44
Obrázek 11 Vzdálenost provozoven v Albrechticích nad Orlicí a Týništi nad Orlicí	45
Obrázek 12 Poskytnuté základní služby v letech 2009 až 2013	60
Obrázek 13 Výhody navržených kritérií	62
Obrázek 14 Sumarizace výhod i nevýhod navržených kritérií	64
Obrázek 15 Optimistický vývoj	65
Obrázek 16 Pesimistický vývoj	66

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
ERGP	European Regulators Group for Postal Services Skupina evropských regulátorů pro poštovní služby
ES	Evropská směrnice
HDP	hrubý domácí produkt

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Vzdušné vzdálenosti mezi provozovny

Příloha B Dotazník

Příloha C Respondenti a jejich odpovědi, zpracování dat

Příloha D Saatyho matice – rozbor získaných dat

Příloha E Kritéria dostupnosti používaná v sousedních zemích České republiky

Příloha F CD-ROM s vypočítanou vzdáleností

Příloha A Vzdušné vzdálenosti mezi provozovny

Nejkratší vzdálenosti mezi	km
Adamov 1 vs. Adamov 3	1,9
Aš 1 vs. Aš 2	1
Adamov 3 vs. Bílovice nad Svitavou	5
Babylon vs. Česká Kubice	3,2
Albrechtice v Jizerských horách vs. Desná v Jizerských horách	4,8
Albrechtice u Českého Těšína vs. Horní Suchá	5
Albrechtice v Jizerských horách vs. Josefův Důl u Jablonce nad Nisou	4,7
Bakov nad Jizerou vs. Kosičky	4,4
Aš 1 vs. Krásná	2,1
Aš 2 vs. Krásná	3,1
Arnoltice u Děčína vs. Ludvíkovice	4,6
Aš 1 vs. Mokřiny	3,2
Aš 2 vs. Mokřiny	2,3
Albrechtičky vs. Nadějkov	4,2
Adamov 1 vs. Olomučany	3,9
Adamov 3 vs. Olomučany	4,4
Abertamy vs. Pernink	4
Aš 1 vs. Podhradí	3,9
Aš 3 vs. Podhradí	4,4
Andělská Hora vs. Rudná pod Pradědem	5
Albrechtičky vs. Sedlnice	4,4
Albrechtice v Jizerských horách vs. Smržovka	3,7
Babice u Uherského Hradiště vs. Spytihněv	2,9
Albrechtice u Českého Těšína vs. Stonava	3,2
Albrechtičky vs. Studénka 1	3
Albrechtičky vs. Studénka 3	4,7
Andělská Hora vs. Světlá Hora	1,9
Albrechtice v Jizerských horách vs. Tanvald	4,7
Babice u Uherského Hradiště vs. Traplice	4,8
Babylon vs. Trhanov	2,9
Albrechtice nad Orlicí vs. Týniště nad Orlicí	1,3
Adamov 1 vs. Vranov u Brna	4,3
Archlebov vs. Žarošice	4,4
Archlebov vs. Ždánice	3,6
Archlebov vs. Želetice	2,8
Archlebov vs. Želetice u Kyjova	3
Albrechtice nad Orlicí vs. Žďár nad Orlicí	2,2

Zdroj: vlastní zpracování, [28]

Příloha B Dotazník

DOTAZNÍK O DOSTUPNOSTI ZÁKLADNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB

Dobrý den,

jmenuji se Kamila Prokopová a jsem studentkou Univerzity Pardubice. Druhým rokem studuji na Dopravní fakultě Jana Pernera, obor Management, marketing a logistika. Zpracovávám diplomovou práci na téma Návrhy nových kritérií pro dostupnost základních poštovních služeb s ohledem na zkušenosti z Evropské unie. Součástí této diplomové práce je následující dotazníkové šetření. Jedná se o anonymní šetření, jehož výsledky budou použity čistě pro účely diplomové práce. Prosím, zaškrtněte pouze jednu z nabízených možností.

Předem děkuji za Váš čas, který věnujete k vyplnění tohoto dotazníku.

Které z následujících kritérií pro dostupnost základních poštovních služeb preferujete?

- Poznámka: Poštovní provozovnou se myslí místo, kde sídlí pošta a odkud můžete odeslat/ vyzvednout obyčejné psaní nebo balíček, doporučené psaní nebo balíček, cenné psaní, anebo zde podat/ vybrat poštovní poukázku.

1. Je pro Vás důležitý počet poštovních provozoven v konkrétní lokalitě?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

2. Je podle Vašeho názoru důležité, kolik obyvatel připadá na jednu poštovní provozovnu?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

3. Myslíte si, že je důležitá maximální vzdálenost, kterou musíte překonat do nejbližší poštovní provozovny?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

4. Myslíte si, že je důležitá maximální vzdálenost, která je mezi poštovními provozovnami?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

5. Je podle Vás důležitý minimální počet poštovních provozoven?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

6. Myslíte, že je důležitý podíl obyvatel v určité vzdálenosti od provozovny?

Obodujte v hodnotící škále 1 (nejméně preferuji) až 5 (nejvíce preferuji).

- 1 (nejméně preferuji)
- 2 (spíše ne)
- 3 (možná ano a možná ne)
- 4 (spíše ano)
- 5 (nejvíce preferuji)

7. Jaký je Váš věk?

- do 18 let
- 19 - 40 let
- 41 - 60 let
- 61 - 80 let
- 80 a více let

8. Kolik obyvatel má Vaše obec nebo město?

Myslí se tím trvalé bydliště nebo takové místo, kde v současnosti pobýváte nejčastěji.

- do 1 000 obyvatel
- 1 001 - 3 000 obyvatel
- 3 001 - 10 000 obyvatel
- 10 001 - 100 000 obyvatel
- nad 100 001 obyvatel

9. Jaký je Váš průměrný čistý příjem?

- do 10 000 Kč/ měsíc
- 10 001 - 15 000 Kč/ měsíc
- 15 001 - 20 000 Kč/ měsíc
- 20 001 - 25 000 Kč/ měsíc
- 25 001 a více

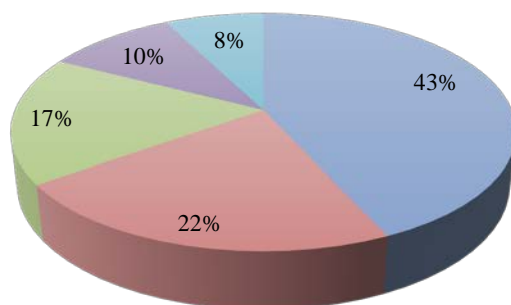
Ještě jednou Vám děkuji za Váš čas.

Pokud máte zájem, můžete zde zanechat Váš komentář či připomínku.

Příloha C Respondenti a jejich odpovědi, zpracování dat

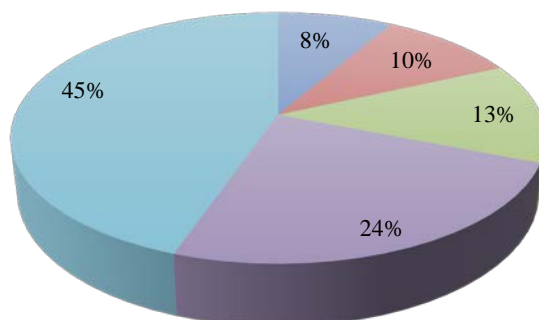
1. Je pro Vás důležitý počet poštovních provozoven v konkrétní lokalitě?

■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji



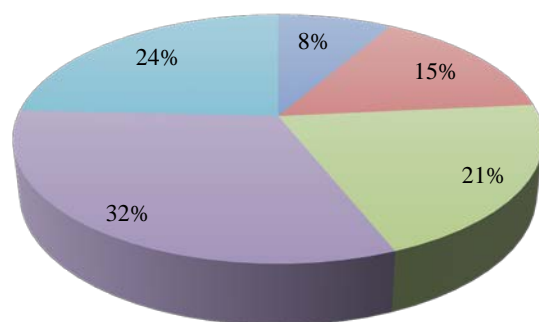
2. Je podle Vašeho názoru důležité, kolik obyvatel připadá na jednu poštovní provozovnu?

■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji



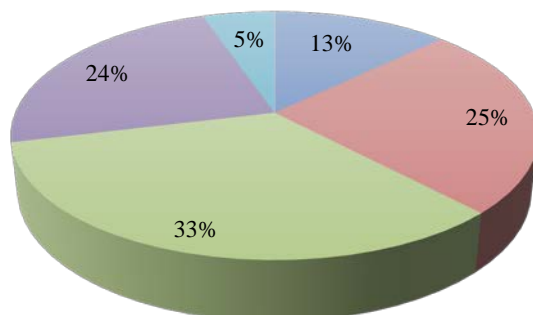
3. Myslíte si, že je důležitá maximální vzdálenost, kterou musíte překonat do nejbližší poštovní provozovny?

■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji



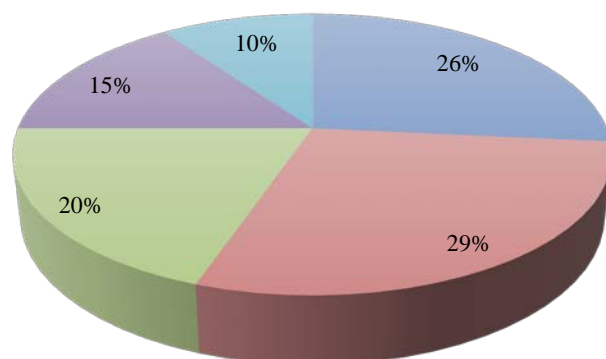
4. Myslíte si, že je důležitá maximální vzdálenost, která je mezi poštovními provozovny?

■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji



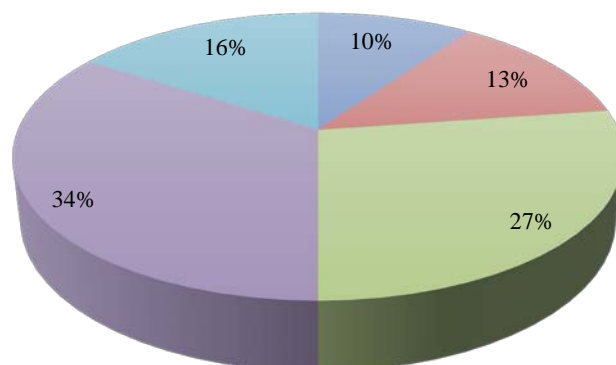
5. Je podle Vás důležitý minimální počet poštovních provozoven?

■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji

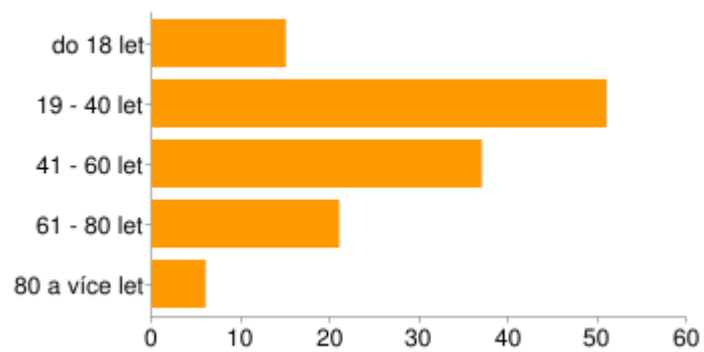


6. Myslíte, že je důležitý podíl obyvatel v určité vzdálenosti od provozovny?

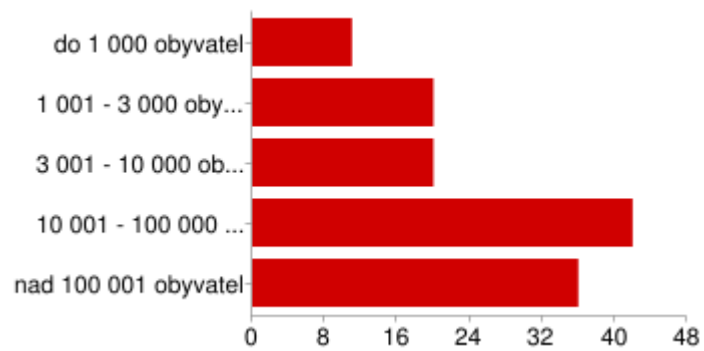
■ Nejméně preferuji ■ Spíše ne ■ Možná ■ Spíše ano ■ Nejvíce preferuji



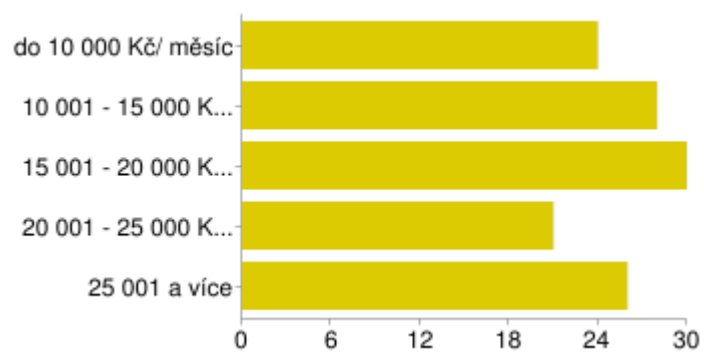
7. Jaký je Váš věk?



8. Kolik obyvatel má Vaše obec nebo město?



9. Jaký je Váš průměrný čistý příjem?



Zdroj: vlastní zpracování, dotazníkové šetření, Google Forms

Příloha D Saatyho matice – rozbor získaných dat

	Počet provozoven na lokalitu	Jedna provozovna v závislosti na počtu obyvatel	Max vzdálenost, kterou musí zákazník překonat	Max vzdálenost mezi sousedními provozovnami	Min počet pošt na území celého státu	Podíl obyvatel v určité vzdálenosti	Geom. Průměr	Relativní váhy	Umístění / Důležitost
Počet provozoven na lokalitu	1	0,142857143	0,2	0,333333333	1	1	0,4604	5,1%	5.
Jedna provozovna v závislosti na počtu	7	1	5	5	7	3	3,928344	43,9%	1.
Max vzdálenost, kterou musí zákazník	5	0,2	1	5	5	1	1,709976	19,1%	3.
Max vzdálenost mezi sousedními	3	0,2	0,2	1	3	0,2	0,644994	7,2%	4.
Min počet pošt na území celého státu	1	0,142857143	0,2	0,333333333	1	0,2	0,352079	3,9%	6.
Podíl obyvatel v určité vzdálenosti	5	0,333333333	1	5	5	1	1,861936	20,8%	2.
						Σ	8,957729	100,0%	

Zdroj: vlastní zpracování, na základě počtu provozoven v lokalitě

Příloha E Kritéria dostupnosti požívaná v sousedních zemích České republiky

	Rakousko	Německo	Polsko	Slovensko	Četnost použití kritéria
Minimální počet pošt	1 650	12 000	8 240		3x
Velikost obce	10 000 obyvatel a okresní města	4 000 obyvatel a spádová města	7 000 obyvatel a ve všech obcích	obec nad 2 500 a sídelní celek nad 5 000	4x
Max. počet obyvatel na 1 poštu				specifická kritéria dle poptávky	1x
Max. dojezdová vzdálenost (v obcích kde je pošta povinně)	2 km				1x
Max. dojezdová vzdálenost (v ostatních obcích)	10 km	2 km ve městech		6 (10) km	3x
Obslužná plocha pro jednu provozovnu			85 km ²		1x
Otevírací doba				specifické požadavky	1x
Výjimka	v povinných platí pro 90% obyvatel	mimo města mobilní obslužná místa	další specifické výjimky		3x

Zdroj: vlastní zpracování, [10]