

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Bakalářská práce

Česká pošta – oblast Náchodsko

Vypracovala: Pavlína Svobodová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Josef Zilvar, CSc.

© 2010 ČZU v Praze

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení

Akademický rok 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Pavλίna Svobodová

obor Veřejná správa a regionální rozvoj - k.s. Hradec

Vedoucí katedry Vám ve smyslu Studijního a zkušebního řádu ČZU v Praze
čl. 16 určuje tuto bakalářskou práci.

Název tématu: **Česká Pošta - oblast Náchodsko**

Struktura bakalářské práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Literární rešerše
4. Analýza činnosti pošt v oblasti Náchodska
5. Závěr
6. Seznam literatury
7. Přílohy

Rozsah původní zprávy: 30 - 40 stran

Seznam odborné literatury:

- P. Čtvrtník, J. Galuška, P. Tošnerová, Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, Vydání první, Vydalo nakladatelství K. Vinklátová – KNIHY 555, Liberec 2008, ISBN 978-80-86660-23-3
- Ivana Tichá, Jan Hroch, Strategické řízení, Vydala Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, Katedra řízení 2005, ISBN 80-213-0922-9
- Jaromír Veber a kol. , Managament: základy, prosperita, globalizace, Vydáno nakladatelství Managament Press, Praha 2000, ISBN 80-7261-029-5
- Urban Jan, Tvorba a rozvoj organizačních systémů, Vydalo Managament Press, Praha 2004, ISBN 80-7261-105-4
- Věstník České pošty, Vydává Česká pošta, s. p. v Praze, rok vydání 2005 - 2008
- Výroční zprávy České pošty, Vydává Česká pošta, s. p. v Praze, rok vydání 2005 – 2008
- internetové stránky Ministerstva vnitra: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/>
- internetové stránky České pošty: www.cpost.cz

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Josef Zilvar, CSc.**

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2010


.....
Vedoucí katedry




.....
Děkan

V Praze dne: 19.11.2008

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci Česká pošta – oblast Náchodsko jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor(ka) uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil(a) autorská práva třetích osob.

V Praze dne

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Josefu Zilvarovi, CSc. za odborné vedení a poskytnutí cenných rad při zpracování bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat všem, kteří mi odpověděli na otázky z ankety, které jsem použila při zpracování bakalářské práce.

Česká pošta – oblast Náchodsko

Czech Post - Nachod region

Souhrn

Bakalářská práce je zaměřena na činnost pošt na Náchodsku. Teoretická část je rozdělena na dvě části. První část přibližuje historický vývoj poštovníctví, nejprve světový rozvoj a poté se zaměřuje na rozvoj na území našeho státu. Vystihuje hlavní mezníky, které byly pro vývoj důležité. Druhá část popisuje obraz dnešní ČP a zaměřuje se na organizační strukturu České pošty. Poslední část se také věnuje konkurenci na současném trhu poštovních služeb.

Praktická část je zaměřena na samotnou analýzu Náchodska. V první části je popsána organizační struktura pošt a s tím související rušení a přeměna některých poboček. Druhá část je zaměřena na důležitý projekt Ministerstva vnitra eGovernment, kterého je součástí i Česká pošta. Poslední část zjišťuje návštěvnost pošt a spokojenost zákazníků České pošty s poskytovanými službami na dvou poštách na Náchodsku prostřednictvím ankety, na kterou zákazníci odpovídali.

Summary

Bachelor thesis is focused on the activity of Nachod area's post offices. The theoretical part is divided into 2 parts. The first part shows historical progression of postal. Firstly a global progression and after that it is focused on territory of our republic. There are described the key landmarks which were important for the progression. The second part shows current Česká pošta's image and it is focused on administrative structure of Česká pošta. The last part pursues competition in current market of postal services. Practical part is focused on the analysis of Nachod area. In the first part it is described organizational structure of post offices and connected closing and change of some branches. The second part is focused on the important plan of Ministry of Interior

eGovernment which also includes Česká pošta. The final part establishes the customers' attendance and their satisfaction with provided services of Česká pošta in 2 post offices of Nachod area by customers' questionnaire.

Klíčová slova: Česká pošta, Czech POINT, konkurence, poštovní služby, organizační struktura

Keywords: Czech Post, Czech POINT, competition, post services, organization structure

OBSAH

| | |
|---|----|
| 1. ÚVOD | 10 |
| 2. CÍL PRÁCE A METODIKA | 11 |
| 3. LITERÁRNÍ REŠERŠE | 12 |
| 3.1 Historie..... | 12 |
| 3.1.1 Starověk..... | 12 |
| 3.1.2 Středověk..... | 12 |
| 3.1.3 Zrod evropské pošty..... | 13 |
| 3.1.4 Polní pošta..... | 16 |
| 3.1.5 Poštovní známky..... | 16 |
| 3.1.6 Pošta v 19. století..... | 17 |
| 3.1.7 Pošta po roce 1918..... | 17 |
| 3.2. Česká pošta dnes..... | 20 |
| 3.2.1 Charakteristika podniku..... | 20 |
| 3.2.2 Liniové řízení..... | 23 |
| 3.2.3 Konkurence..... | 25 |
| 4. ANALÝZA ČINNOSTÍ POŠT V OBLASTI NÁCHODSKA | 28 |
| 4.1 Organizační struktura..... | 28 |
| 4.2 Rušení satelitních pošt..... | 29 |
| 4.3. Nová tvář ČP..... | 30 |
| 4.4 eGovernment..... | 30 |
| 4.4.1 Czech POINT..... | 31 |
| 4.4.2 Informační systém datových schránek..... | 34 |
| 4.4.3 PostSignum..... | 34 |
| 4.4.4 Vidimace a legalizace..... | 35 |
| 4.5. Anketa..... | 35 |
| 4.5.1 Analýza získaných informací..... | 42 |
| 5. ZÁVĚR | 43 |
| 6. SEZNAM LITERATURY | 45 |
| 7. PŘÍLOHY | |

SEZNAM ZKRATEK

SEZNAM TABULEK

SEZNAM GRAFŮ

1. Úvod

Pošta, dnes státní podnik Česká pošta patří z historického hlediska mezi nejstarší podniky v Čechách. V dnešní době je jedním z největších zaměstnavatelů České republiky. Její význam pro minulou, současnou i budoucí společnost je velký. Lidé využívali služeb poštovníctví již od starověku. Nejprve se poštovníctví využívalo ve státní správě, teprve od druhé poloviny 16. století se směla používat soukromá korespondence.

V dnešní době musí Česká pošta reagovat na technologický pokrok, musí být flexibilní společností, která je schopna reagovat na požadavky a potřeby zákazníků. Může nabídnout zákazníkům široký sortiment služeb „pod jednou střechou“. Česká pošta je také součástí projektu Ministerstva vnitra eGovernment.

V neposlední řadě se musí připravit na rok 2013, kdy Česká pošta přijde i o poslední část monopolu a poštovní trh bude plně liberalizován. Bude muset dokázat, že je konkurenceschopným podnikem, aby si udržel nynější postavení.

Důležitý pro Českou poštu je spokojený zákazník, který se bude stále vracet a využívat nejen služeb České pošty, ale i jejich obchodních partnerů, jejichž produkty v rámci své sítě poboček a zaměstnanců nabízí.

2. Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem této bakalářské práce bylo posoudit funkce a služby pošty ve venkovském území a stanovit možné reakce obyvatel na zrušení satelitní provozovny v obci.

Metodika

V práci jsou použity metody kvantitativního sociologického výzkumu, které jsou zahrnuty do systémové analýzy. Syntézou jsou návrhy na zkvalitnění obsluhy zeměpoštovními službami.

3. Literární rešerše

3.1 Historie

3.1.1 Starověk

Člověk při svém vývoji měl potřebu dorozumění se mezi ostatními lidmi. *Vznik artikulované řeči se klade zhruba do období 100 000 let př. n. l. a základy písma lze najít již ve 4 tisíciletí př. n. l. u Sumerů. Nejstarší známé dopisy psané na papyru našli archeologové v Abúsíru, Sakkáře, na Elefantině a pocházejí zhruba z poloviny 3. tisíciletí př. n. l. . Lidé také využívali k dorozumívání kouřového, ohňového, bubnového nebo pochodňového telegrafu.*¹ Výjimkou nebylo dopravování zpráv pomocí poštovních holubů. Nejvíce se ovšem uplatnilo předání zpráv pomocí posílů.

S rozvojem římské říše se rozvíjelo i dopravování zpráv. Pro rychlejší a snadnější doručování byla vybudována hustá síť silnic. Počátkem našeho letopočtu nechal císař Augustus zřídit poštovní organizaci *Cursus publicus*. Tato státní pošta byla zřízena pro účely státní správy a zajišťovala dopravu dopisů, listin, peněz, drahých kovů, těžkých nákladů a dopravu osob.

*Dopravní poměra a doprava zpráv na našem území nedosahovaly takové úrovně jako v Římské říši. Ve 2. tisíciletí př. n. l. naším územím procházely obchodní karavany, které zprostředkovaly spontánně a neorganizovaně předávání zpráv.*²

3.1.2 Středověk

Po zániku Římské říše probíhalo v Evropě mnoho kmenových válek, obchod a řemesla upadala, rozvíjelo se především zemědělství. Opětovný návrat k civilizaci nebyl snadný a trval do konce 12. století, kdy byly dovršeny sociální, správní a hospodářské změny.

¹ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 6 -7

² ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 10

*Významnou roli při utváření středověké Evropy sehrálo křesťanství. Církev kladla důraz na znalost čtení a psaní, zakládala klášterní knihovny, církevní a klášterní školy. Kněží zajišťovali písařské práce. Ve 12. století vznikaly při kláštorech písařské dílny a skriptoria. Při panovnických dvorech a církevních institucích vznikala menší písařská centra. S rozvojem písařství našli své uplatnění i veřejní písaři, kteří za poplatek sestavovali různé typy písemností.*³

*Soukromá korespondence se využívala jen ve výjimečných situacích. V 15. století v době husitství se ovšem soukromá korespondence začala rozvíjet. Odesílatel v dopise vyjadřoval své názory na aktuální společenské a náboženské otázky. Tento dopis byl adresován sice jedné osobě, ale sloužil ve skutečnosti k veřejnému předčítání. Prostřednictvím těchto dopisů šířil svá kázání Jan Hus.*⁴

*Zásilky doručovali soudní a úřední poslové, příležitostně obchodníci, cestující, studenti, potulní mniši a řezníci. Řezníci podnikali pravidelné a dlouhé cesty za obchodem. Ve větších obcích měli vybudované svoje stanice, kam oznamovali příjezd troubením trubky. Vytvořili silnou poselskou organizaci, která nadlouho dokázala konkurovat státní poště.*⁵

3.1.3 Zrod evropské pošty

Novověká pošta vznikla v severní Itálii. V roce 1305 založili benátské obchodníci kurýrní společnost a podobné instituce vznikaly i v dalších městech. V roce 1444 zavedlo Neapolské království používat štafetové předávání zpráv a to souviselo s vybudováním míst pro výměnu koní podél kurýrních tras. V roce 1464 toto štafetové předávání zpráv zdokonalil francouzský král Ludvík XI., který vybuodoval podél tras

³ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 11 - 12

⁴ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 13

⁵ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 17

*stanice pro výměnu koní a odpočinek. Tyto stanice se nazývaly postes, odtud slovo pošta.*⁶

Vznik poštovníctví je spjatý s rodem Taxisů. Pocházeli z vesnice Cornello dei Tasso. Tasso znamená jezevec a cornello zvířecí roh. Tassové převzali do svého znaku jezevce a později jako symbol poštovníctví trubku. Jejich rodina obstarávala dopravu zásilek.

Rok 1457 je považován za počátek říšské pošty a *Ruggero Tasso byl pověřen císařem Fridrichem III. zřízením jízdního spojení z Innsbrucku do Štýrska a Itálie, které potom rozšířil do Německa. Za své zásluhy byl povýšen do rytířského stavu. Po přesunu do Německa začali Tassové používat poněmčenou formu jména Taxis.*⁷

*Taxisové zavedli pravidelné přepravní spoje a stanovili zásady, kterými se řídil personál při výkonu poštovních služeb. V roce 1489 se Johan von Taxis stal generálním poštmistrem říšské pošty. Na základě proseb českých stavů zřídil Ferdinand I. v roce 1527 úřad poštmistra a vznikla první poštovní trať mezi Prahou a Vídní. Nejvyšší dvorský poštministr Antonio Taxis byl pověřen vybudováním a rozvojem poštovníctví v Čechách. Na trati Praha – Vídeň byly zřízeny první poštovní stanice, které sloužily pro výměnu koní.*⁸

Státní pošta sloužila pouze pro potřeby panovníka a dvorské administrativy a sloužila výhradně na přepravu úřední korespondence. Tratě se proto přizpůsobovaly panovníkovi a byly velmi nestabilní. Její výdaje byly hrazeny ze státních peněz. Císař Maxmilián II. ve druhé polovině 16. století povolil přepravu soukromé korespondence poštou a tím zpřístupnil službu veřejnosti.

V 16. století na naše území pronikal humanismus a renesance. Soukromá korespondence sloužila pro vyjádření pocitů, názorů a úvah o politice, náboženství, kultuře a vědě. Výnos z přepravy soukromé korespondence zůstal v rukou nejvyššího dvorského poštmistra, bohužel nebyly pevně stanovené ceny za její doručení. Vedle

⁶ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 18

⁷ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 18

⁸ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 19

státní pošty stále existovaly organizace soukromých posilů, která poskytovala pružnější služby. Za vlády Rudolfa II. se cestování stávalo součástí životního stylu a proto byla zavedena poštovní osobní doprava.⁹

V roce 1623 získala rodina Paarů úřad nejvyššího dvorského poštmistra a o pět let později získali tento úřad dědičně. Úřadu se však musel částečně vzdát v roce 1722 a pošta zčásti přešla pod státní správu. K úplnému zestátnění pošty došlo v roce 1743 za vlády Marie Terezie. Systém poštovních služeb byl zastaralý a díky zestátnění se mohl přizpůsobit společenským změnám a potřebám. Stát potřeboval zvýšit pravidelný příjem peněz do státní pokladny z poštovního provozu. *Proto řadou nařízení stát prosadil monopol státní pošty, zahrnující přepravu zásilek a osob, kterou dosud vykonávali i soukromí přepravci. Pošta se postupně měnila díky několika reformním zásahům. První reforma se týkala listovního služby a hlavním cílem byl výpočet poštovného a způsob jeho placení. Druhá reforma se zabývala modernizací listovní přepravy a poštovní dopravy osob. Třetí reforma řešila kontrolu listovní pošty a přepravy peněz. Na konci 18. století se začaly využívat služby doporučený dopis, poštovní poukázka a podací poštovní razítka. Tyto razítka měla většinou jednokruhovou podobu a zpočátku obsahovalo jen místo podání, později při zkvalitňování služeb přibyl i datum. Tyto razítka se používají i dnes. Další reforma se týkala provázanosti úkolů a pokrytí celého území monarchie dostupnou sítí poštovních služeb. Vybudovala se hustá síť poštovních tratí a mohl být prosazen monopol pošty na přepravu zásilek a osob. V roce 1838 byl vydán řád, který se zabýval dopravou balíků a v roce 1849 vyšel předpis o povinném nošení služebního stejnokroje.¹⁰ Se všemi vyhlášenými nařízeními a předpisy se museli seznámit všichni zaměstnanci poštovních služeben. Pro tyto účely začal vycházet poštovní věstník, který je dodnes používán.*

V 19. století se rakouské císařství změnilo v konstituční monarchii. Změnilo se tedy i rozdělení moci státní správy. Byla zřízena ministerstva a státní pošta byla převedena

⁹ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 27

¹⁰ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 36 - 39

pod ministerstvo obchodu. Postupně se vytvořily 4 základní stupně poštovních úřadoven na přestupní stanice, poštovní stanice, poštovní listovní sběrný a přípřežní stanice.

3.1.4 Polní pošta

Od 16. století byly v dobách válečných zřizovány polní pošty. Zpočátku jí využívali hlavně důstojníci, aby informovali své spolubojovníky. Soukromá korespondence byla povolena až počátkem 18. století a zajišťovala vojákům jediné spojení s domovem. V první světové válce byl na každé frontě zřízen polní poštovní úřad. Při obléhání se také začala využívat letecká přeprava zásilek.

3.1.5 Poštovní známky

Výpočet poštovného byl velmi komplikovaný a brzdil tak rozvoj přepravy poštovních zásilek. Řešení našel Rowland Hill, který navrhl účtování poplatku dle váhy než dle vzdálenosti. *Navrhoval, aby poštovné hradil odesílatel nikoli adresát zásilky. Také navrhl používat zvláštní nálepky s vyznačenou hodnotou anebo obálky, na nichž by byla vyznačena hodnota poštovného. Tyto poštovní známky začala první používat Velká Británie v roce 1839 a byl na nich zobrazen portrét královny Viktorie.*¹¹ Poté začaly známky používat i další státy, v roce 1850 i rakouské císařství. Tím se rozšířily poštovní schránky, do kterých mohli lidé vřazovat známku vyplacené zásilky.

Státní pošta se snažila o získání monopolu také v oblasti doručování novin. Od roku 1789 se každý výtisk novin před doručením musel opatřit novinovou známkou. Byl na ní vyobrazen bůh Merkur, antický bůh symbolizující poštovníctví. Pošta své snahy docílila v roce 1819. Ale vzhledem k velkému nárůstu počtu vydávaných a doručovaných novin předala manipulaci s tiskem vydavatelům a ponechala si pouze přepravu a doručování novin.

¹¹ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1. vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 72 - 73

3.1.6 Pošta v 19. století

Pošta byla v této době ovlivněna technickými vynálezy. Zavedení železnic výrazně zlepšilo a zrychlilo přepravu zásilek. Pošta vlastnila několik poštovních vagónů, jejichž vnitřní vybavení bylo přizpůsobeno ke zpracování zásilek během jízdy. K dalším důležitým technickým vynálezům patřil objev telegrafu a telefonu, které výrazně urychlili komunikaci .

Poštovné bylo uvnitř státu již vyřešeno, ale problém nastal u přepravy zásilek do ciziny. Každá země měla svoje pravidla pro výpočet poštovného. *Proto se v roce 1863 uskutečnila v Paříži konference, které se zúčastnilo 14 států, aby stanovily jednotné zásady pro uzavírání vzájemných mezinárodních smluv. V roce 1874 na konferenci v Bernu vznikl celosvětový poštovní spolek Světová poštovní unie. Poštovním úředním jazykem byla určena francouzština.*¹²

Také se změnil systém doručování na venkově. Bylo zavedeno přespolní doručování, které do té doby zajišťovali úřední nebo obecní sluhové. Pravidelné doručování bylo zavedeno v roce 1872 a po celé zemi byly vytvořeny doručovací okrsky. Od tohoto roku mohly pracovat ve státní poště také ženy. S nárůstem poštovních úřadů se zavedlo roku 1896 pro rozlišení označení úřadu arabskou číslicí.

V roce 1904 zakoupila pošta poštovní autobusy a poštovní automobily, které ještě zrychlily přepravu zásilek.

3.1.7 Pošta po roce 1918

*28. října 1918 bylo hlavním úkolem zaměstnanců pošt vypravit telegrafický oběžník Národního výboru. Ten všem okresním výborům a obecním úřadům v Čechách, na Moravě a Slezsku oznamoval vznik Československa. Vznik samostatného státu s sebou samozřejmě přinášel i závažné problémy a úkoly.*¹³ Jedním z problémů v poštovníctví byl odchod německých poštovníků z pohraničí. Také byly k dispozici známky pouze

¹² ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 85

¹³ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 115

rakouské a uherské. První československá známka vznikla v prosinci 1918 a jejím autorem byl Alfons Mucha.

*V roce 1919 připravil ministr financí Alois Rašín měnovou odstavku československé koruny od rakousko – uherské měny, která měla mimořádný význam pro ozdravení hospodářství. To znamenalo okolkování starých bankovek vyšší nominální hodnotou. Kolkování zajišťovaly poštovní úřady.*¹⁴

Po roce 1920 bylo potřeba ušetřit finance ve veřejné správě. Jedním ze způsobů, jak snížit náklady, bylo vyloučení rozpočtů státních podniků a ústavů z rozpočtu státní administrativy. *Od 1. ledna 1925 byla Československá pošta a od roku 1930 byl Poštovní úřad šekový samostatným ekonomickým subjektem hospodařícím zcela na komerčním základě v prostředí rozvinutého tržního hospodářství první Československé republiky. Vrchní vedení podniku příslušelo ministerstvu pošt a telegrafů. O pět let později se Poštovní úřad šekový změnil na Poštovní spořitelnu. Ta zprostředkovávala peněžní transakce, spořitelní činnost a také zajišťovala obsluhu účtů. Od roku 1933 byla od pošty také oddělena veřejná autobusová doprava.*¹⁵

Za druhé světové války přešla československá pošta pod vedení říšské pošty. Nesměla být členem žádného mezinárodního poštovního a telekomunikačního úřadu. Řada zaměstnanců pošty se zapojila do odbojové činnosti především vkládáním dopisů do zásilek již přešlé cenzurou, ničením říšské, vojensky důležité korespondence, rozšiřovali ilegální časopisy. *Mnoho těchto zaměstnanců bylo zatčeno gestapem, umístěna do koncentračních táborů a jen velmi málo těchto zaměstnanců se dočkalo svobody a konce války. Jedním z těch, kteří ve válce padli byl i bývalý důstojník československé armády Otakar Jaroš, který sloužil během mobilizace na podzim 1938 u telegrafního vojska a polní pošty a po demobilizaci nastoupil na poště Náchod 1. Po své smrti byl vyznamenán titulem Hrdina SSSR.*¹⁶

¹⁴ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 116

¹⁵ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 116 - 117

¹⁶ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 141 - 147

Po skončení války bylo nejdůležitějším úkolem zajistit poštovní úřady a telekomunikační zařízení v pohraničí a nápravu škod způsobených válkou včetně úplné obnovy vnitrostátního poštovního a telekomunikačního provozu a podle možností daných poválečnou situací i mezinárodní poštovní styk. V roce 1946 byl schválen nový poštovní zákon, který nahradil dva stávající zákony – rakouský z roku 1838 a uherský z roku 1850. Tento zákon například definoval poštovní tajemství.¹⁷

Po nástupu komunismu v roce 1949 byla československá pošta znárodněna a po sovětském vzoru se modelem řízení pošty stalo byrokratické řízení pošty, ve kterém zanikly poslední zbytky podnikového řízení. V roce 1953 vznikla Poštovní novinová služba – PNS, která stále existuje.¹⁸

Na poště se výrazně zvýšil podíl pracujících žen a muži odcházeli, ne vždy dobrovolně, do výroby. S modernizací pošty souviselo i zvětšování vozového parku. A s tím v šedesátých letech souvisel nákup malých motocyklů, které sloužili k přespolnímu doručování. K přepravě zásilek z Čech na Slovensko sloužila v letech 1952 až 1982 i letadlová pošta. Vnitřek letadla byl přizpůsoben ke zpracování zásilek během letu. S nárůstem zasílané pošty se začala v roce 1973 používat poštovní směrovací čísla – PSČ. To usnadnilo práci v třídění zásilek, na které byly kladeny velké nároky na místopisné znalosti. Další novinkou bylo zavedení třídícího stroje, který v jedné směně nahradil 60 třídičů. Po roce 1952 bylo možno na poštách používat 3 typy složenek. Typem A mohli lidé posílat peníze organizacím na účet, typ B používaly organizace při platbách občanům a typem C si lidé posílali peníze mezi sebou. V roce 1964 se začala využívat služba SIPO, která umožňovala platit více položek najednou. Od roku 1948 vyplácí pošta důchody a také je sběrnou sázkové kanceláře SAZKA.

¹⁷ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 149

¹⁸ ČTVRTNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3str. 150 - 151

Po pádu komunistických režimů se v roce 1989 konal kongres SPU ve Washingtonu. Zde se probíralo odstátnění pošty, její privatizace a liberalizace poštovního trhu. Důležitou myšlenkou také byl obrat k zákazníkovi.¹⁹

Od 1. 1. 1993 je ČP státním podnikem samostatně hospodařícím. Začala opět používat logo s poštovní trubkou a vyměnila stejnokroje, kterými byli poprvé od roku 1918 vybaveni i pracovníci přepážek. Bylo potřeba vyměnit zastaralý vozový park a zvýšit kvalitu poštovního provozu. Podařilo se zvýšit počet doručených zásilek druhý den z 63% na 90%. Od roku 1994 se začal na poštách používat systém APOST a teprve od roku 2004 jsou tímto systémem vybaveny všechny přepážky. V roce 2000 vstoupil v platnost nový zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách.²⁰

3.2 Česká pošta dnes

3.2.1 Charakteristika podniku

ČP je státním podnikem založeným Zakládací listinou, vydanou podle Rozhodnutí ministra hospodářství České republiky č. 379, čj. 521295/92-42 ze dne 16.12.1992 a upravenou Zakládací listinou ministra informatiky České republiky, čj. 101/0063/03 ze dne 28.5.2003, v platném znění. Jménem státu vykonává funkci zakladatele Ministerstvo vnitra České republiky. Regulátorem základních poštovních služeb je Český telekomunikační úřad.

ČP, jako státní podnik vznikl dne 1.1.1993 a byl založen na dobu neurčitou. ČP působí na celém území České republiky.²¹

¹⁹ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 178

²⁰ ČTVR TNÍK P., GALUŠKA J., TOŠNEROVÁ P., Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, 1.vydání., Liberec, nakladatelství KNIHY 555, 2008, ISBN 978-80-86660-23-3, str. 178 - 180

²¹ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

Vnitřní organizační uspořádání ČP upravuje organizační řád ČP, který stanoví hlavní zásady dělby práce uvnitř ČP, upravuje působnost, pravomoc a odpovědnost jednotlivých organizačních složek a stanoví základní organizační vztahy v ČP.²²

Orgány ČP jsou generální ředitel a dozorčí rada.

Generální ředitel ČP:

- *je jmenován a odvoláván ministrem vnitra*
- *je statutární orgánem ČP, řídí činnost ČP a rozhoduje ve všech věcech ČP, pokud nejsou zákonem vyhrazeny do působnosti zakladatele*
- *jmenuje a odvolává své zástupce, kteří jej v době jeho nepřítomnosti zastupují v jím stanoveném pořadí a rozsahu zmocnění*
- *vydává organizační řád ČP a další interní řídicí akty*

dozorčí rada ČP:

- *je tvořena 12 fyzickými osobami, z nichž 8 jmenuje a odvolává zakladatel, 4 jsou voleni a odvoláváni zaměstnanci ČP*
- *dohlíží na činnost generálního ředitele a na uskutečňování podnikatelských záměrů*
- *vykonává působnost v rozsahu stanoveném zákonem č. 77/1997 Sb., o státním podniku²³*

ČP tvoří jeden organizační celek, který se dále dělí na organizační jednotky. Každá organizační jednotka má vymezenou určitou úroveň řízení a určité kompetence. Úroveň řízení je rozdělena do několika skupin:

- *1. skupinu tvoří generální ředitel*
- *2. skupinu tvoří vrchní ředitelé divizí*
- *3. skupinu tvoří vedoucí zaměstnanci, kteří jsou přímo podřízeni vrchnímu řediteli*
- *4. skupinu tvoří vedoucí zaměstnanci sekcí, odborů a oddělení*
- *5. skupinu tvoří vedoucí pošt, SPU, Postservisů, Postkompletů*

²² Organizační řád České pošty, s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

²³ Ministerstvo vnitra, Statut státního podniku Česká pošta, s.p., Č.j.P-1116/2007

Vrchní ředitelé divizí jsou přímo podřízeni generálnímu řediteli, odpovídají za činnost celé podřízené linie a zajišťují realizaci rozhodnutí GŘ ve své působnosti. Také vydávají organizační normy a řídicí akty, jimiž upravují organizaci a řízení podřízených organizačních složek a procesů ve své působnosti.²⁴

Vedoucí zaměstnanci přímo podřízené vrchnímu řediteli výkonně řídí činnost ve své působnosti, odpovídají za efektivní využití zdrojů pro svěřené činnosti, koordinují práce a součinnost ve všech podřízených funkčních celcích, samostatně řeší a projednávají otázky v rozsahu své působnosti, případně schvalují organizační změny. Vrchnímu řediteli divize poštovní provoz a logistika jsou přímo podřízeni ředitelé regionů. Řídí regiony: region Praha, region Střední Čechy, region Jižní Čechy, region Západní Čechy, region Severní Čechy, region Východní Čechy, region Jižní Morava, region Severní Morava.²⁵

Vedoucí zaměstnanci sekcí, oddělení a odborů řídí a organizují práci příslušného útvaru, samostatně řeší a projednávají odborné otázky v rozsahu své působnosti, odborně vedou podřízené zaměstnance, zabezpečují efektivní činnosti, koordinaci práce a součinnosti ve své působnosti, odpovídají za řádné plnění úkolů uložených nadřízenými zaměstnanci.²⁶

Vedoucí pošt, SPU, Postservisu a Postkompletu řídí činnosti příslušné provozovny, odborně vedou podřízené zaměstnance, zabezpečují výkon činnosti podniku ve své působnosti v souladu s obchodními záměry podniku a podle stanovených provozních, ekonomických, technických a dalších interních pravidel.²⁷

²⁴ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

²⁵ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

²⁶ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

²⁷ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

ČP poskytuje poštovní služby podle poštovního závazku stanoveného na základě § 20 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění.

V rámci poštovního závazku je ČP povinna poskytovat a zajišťovat následující základní služby:

- 1. obyčejná služba (vnitrostátní)*
- 2. obyčejná služba pro nevidomé (vnitrostátní)*
- 3. doporučená služba (vnitrostátní)*
- 4. doporučená služba pro nevidomé (vnitrostátní)*
- 5. balíková služba (vnitrostátní)*
- 6. poštovní poukaz hotovost – hotovost (vnitrostátní)*
- 7. poštovní poukaz účet – hotovost (vnitrostátní)*
- 8. poštovní poukaz hotovost – účet (vnitrostátní)*
- 9. obyčejná služba (do zahraničí)*
- 10. obyčejná služba – tiskoviny (do zahraničí)*
- 11. obyčejná služba pro nevidomé (do zahraničí)*
- 12. doporučená služba (do zahraničí)*
- 13. doporučená služba – tiskoviny (do zahraničí)*
- 14. doporučená služba pro nevidomé (do zahraničí)*
- 15. balíková služba (do zahraničí)*
- 16. poštovní poukaz hotovost – hotovost (do zahraničí)²⁸*

3.2.2 Liniové řízení

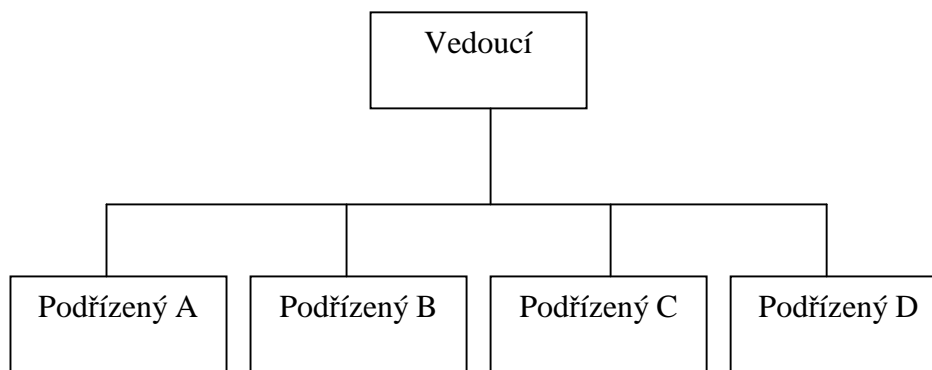
V roce 2008 přešla ČP, v rámci organizačních změn, na liniové řízení.

Liniová organizační struktura je tvořena liniovými prvky a liniovými vazbami. Tento typ struktury je charakterizován jedinými odpovědnými vedoucími, jednoznačnými vazbami mezi podřízenými a nadřízenými. Vedoucí pracovník je vybaven komplexní působností pro jím vedenou organizační jednotku.²⁹

²⁸ Ministerstvo vnitra, Statut státního podniku Česká pošta, s.p., Č.j.P-1116/2007

²⁹ Jaromír Veber a kol., Management: základy, prosperita, globalizace, ISBN 80-7261-029-5

Schéma liniové organizační struktury



Zdroj: Jaromír Veber a kol., Management: základy, prosperita, globalizace, ISBN 80-7261-029-5

Při řízení jsou v rámci ČP uplatňovány tyto formy řízení:

- *přímé řízení, které spočívá v ukládání úkolů a kontrole jejich plnění, individuální řízení uplatňované v přímé linii řízení vztahem nadřízený – podřízený*
- *nepřímé (metodické) řízení, které spočívá v jednotném provádění činností v rámci ČP v určité odborné oblasti, metodicky řízené pověřeným vedoucím zaměstnancem*
- *projektové řízení, spočívá v dočasném řízení zaměstnanců a zdrojů vyčleněných k dosažení cílů projektu po dobu jeho trvání³⁰*

³⁰ Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

3.2.3 Konkurence

Na trhu poštovních služeb není ČP sama a díky své historii a především pestrostí poskytovaných služeb, které ne každá firma může v takovém rozsahu nabídnout, v něm zaujímá významné místo.

ČP je do 31. 12. 2012 držitelem poštovní licence, kterou uděluje ČTÚ. Poštovní licence ukládá jejímu držiteli povinnost zajistit poštovní služby po celém území České republiky. ČP má také díky licenci výhradu na dodávání zásilek s hmotností nižší než 50 g a s cenou nižší než 18 Kč a od 1. 11. 2009 na dodávání peněžních částek poukazovaných poštovním poukazem.

Poštovní trh by měl být plně liberalizován v roce 2013. Trh balíků, kurýrních služeb, adresných i neadresných zásilek a distribuce tisku je již od 1.4.2005 plně liberalizován.

ČP konkurují na trhu adresných a neadresných zásilek především Mediaservis a TNT Post, na balíkovém trhu jsou to především společnosti PPL, DHL, DPD, TOP TRANS, FedEx, TNT express.

*DHL působí na českém trhu od roku 1986 a jako první začala poskytovat expresní služby*³¹. Poskytuje přepravní a logistické služby v oblasti letecké, námořní, železniční a silniční dopravy do více jak 220 zemí světa.

PPL má na českém trhu významné postavení. Specializuje se na vnitrostátní balíkovou přepravu. Od roku 2006 spolupracuje se společností DHL.

DPD byla založena v roce 1976 v Německu, na českém trhu působí od roku 1994. Poskytuje vnitrostátní a mezinárodní expresní zásilkové služby do více jak 40 zemí světa.

TOP TRANS poskytuje expresní balíkové služby na území České republiky a Slovenska, dále také do Polska, Německa, Rakouska a Maďarska.

FedEx zajišťuje mezinárodní leteckou expresní přepravu zásilek do více jak 220 zemí světa.

TNT je mezinárodní společnost, která působí v oblasti poštovních a expresních služeb ve více jak 200 zemích světa. Neadresných zásilek, jakou jsou propagační materiály, doručí ročně kolem 17 miliard. Adresné zásilky doručuje v České republice

³¹ http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/about/local_about.high.html

od roku 2006. Adresné zásilky pro doručování přijímá prostřednictvím hromadného elektronického podání tzv. direct mailu a zároveň zajišťuje tisk, obálování, adresování a doručení. Pokrývá celé území České republiky.

UPS je mezinárodní společnost zabývající se doručováním zboží do více jak 200 zemí světa.

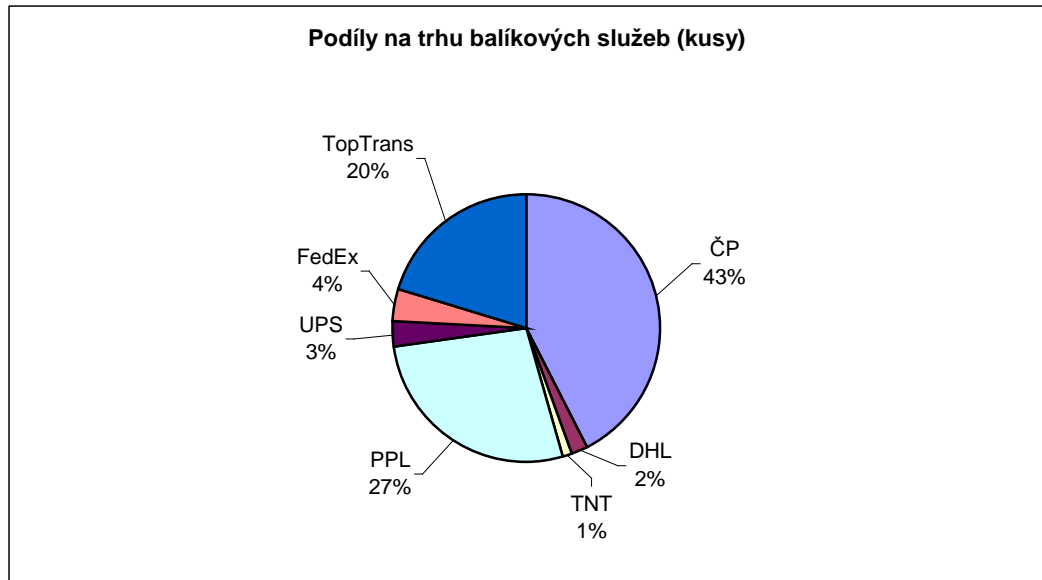
Mediaservis stejně jako TNT pokrývá svými službami celé území České republiky. Doručuje zásilky adresné i neadresné pomocí direct mailu, zajišťuje ranní doručování předplacených novin a časopisů.

Tabulka č. 1 - Porovnání podílu ČP a konkurence na trhu za rok 2007

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

Zdroj: Poštovní kurýr 1-2/2009, Česká pošta 2009, str. 34

Graf č. 1 – podíly na trhu balíkových služeb (kusy)



Zdroj: http://www.novaceskaposta.cz/static/files/PrezentaceGR_CP.pdf

Z výše uvedeného srovnání vyplývá, že ČP má na poštovním trhu opravdu konkurenci, má však stále největší podíl na trhu balíkových služeb.

K 31. 12. 2008 zajišťovala ČP základní služby prostřednictvím 3392 provozoven.

Za rok 2008 poskytla ČP zákazníkům následující počty jednotlivých základních služeb:

- a) 526,9 mil. obyčejných zásilek*
- b) 114,2 mil. doporučených zásilek*
- c) 30,9 mil. balíků*
- d) 80,1 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a připsaných na bankovní účet*
- e) 16,1 mil. poštovních poukázek uhrazených bezhotovostně a vyplacených v hotovosti*
- f) 5,3 mil. poštovních poukázek uhrazených v hotovosti a vyplacených v hotovosti*

32

³² Poštovní věstník, ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD, Praha ISSN 1211-2704

4. Analýza činnosti pošt v oblasti Náchodska

4.1 Organizační struktura

Do 29. 2. 2008 byla ČP rozdělena na 7 odštěpných závodů. Odštěpný závod byl téměř soběstačnou jednotkou, která byla i zapsaná v obchodním rejstříku. Časem se vyvinuly regionální technologie, regionální obchodní podmínky, regionální personální a mzdová politika. Docházelo i k takovým paradoxům, že si odštěpné závody konkurovali cenou. ČP se však mění z provozně orientované společnosti na společnost obchodní.³³

K 1. 3. 2008 se organizační struktura změnila. Dříve každá pošta patřila pod ředitele obvodu. Po změně organizační struktury se pošty rozdělily na pošty obvodní, řídicí a satelitní. Satelitní poštu obsluhuje pouze jeden zaměstnanec na jedné přepážce a najdeme je převážně na vesnicích. Satelitní pošty nemají žádné kompetence a jsou plně podřízeny řídicí poště. Řídicí pošty se starají o chod na satelitních poštách a na své řídicí poště, řeší otázky personální. Řídicí pošty patří pod pošty obvodní. Obvodní pošty řídí chod celého obvodu, vedoucí řídicích pošt se jim zodpovídají za plnění obchodních plánů, řeší personální otázky a jmenují vedoucí řídicích pošt. Dále obvodní pošta Náchod 1 spadá pod ředitele regionu Východní Čechy a ředitelství sídlí v Pardubicích. Region Východní Čechy patří pod vrchního ředitele Divize poštovního provozu a logistiky, která má sídlo v Praze a tato divize podléhá Generálnímu řediteli, který sídlí také v Praze.

V obvodu Náchod plní funkci obvodní pošty a zároveň řídicí pošty pošta Náchod 1. Dále jsou řídicími pošty jsou Broumov 1, Červený Kostelec, Česká Skalice, Hronov 1, Jaroměř 1, Meziměstí u Broumova 1, Nové Město nad Metují 1, Police nad Metují, a Teplice nad Metují.

Pod řídicí poštu Broumov 1 patří satelitní pošty Božanov, Broumov 3, Heřmánkovice, Martínkovice, Otovice u Broumova a Šonov u Broumova.

³³ Poštovní kurýr. Ročník 3, číslo 1-2, 2008, vydává Česká pošta, s. p., Praha

Pod řídicí poštu Červený Kostelec patří satelitní pošty Horní Radechová a Slatina nad Úpou.

Pod řídicí poštu Česká Skalice patří satelitní pošty Dolany u Jaroměře, Hoříčky, Chvalkovice v Čechách, Velká Jesenice a Velký Třebešov.

Pod řídicí poštu Hronov 1 patří satelitní pošty Bezděkov nad Metují, Česká Metuje, Hronov 4, Machov, Stárkov a Žďárky.

Pod řídicí poštu Jaroměř 1 patří satelitní pošty Heřmanice nad Labem, Jaroměř 3, Jaroměř 4, Jásenná, Rasošky, Rychnověk a Velichovky.

Pod řídicí poštu Meziměstí u Broumova 1 patří satelitní pošty Meziměstí u Broumova 3 a Verněřovice.

Pod obvodní a řídicí poštu Náchod 1 patří satelitní pošty Česká Čermná, Dolní Radechová, Náchod 3, Náchod 4, Studnice u Náchoda a Velké Poříčí.

Pod řídicí poštu Nové Město nad Metují 1 patří satelitní pošty Bohuslavice, Mezilesí, Nahořany, Nové Město nad Metují 3, Nahořany, Nový Hrádek a Provodov – Šonov.

Pod řídicí poštu Police nad Metují patří satelitní pošty Suchý Důl a Žďár nad Metují.

Pod řídicí poštu Teplice nad Metují patří satelitní pošta Horní Adršpach.

4.2 Rušení satelitních pošt

Velice diskutovaným tématem v roce 2008 se stalo rušení satelitních pošt. *Týkalo se to pošt na 179 místech v regionech:*

- Jižní Čechy - 58 pošt
- Jižní Morava – 3 pošt
- Severní Čechy – 10 pošt
- Severní Morava – 2 pošt
- Střední Čechy – 18 pošt
- Západní Čechy – 46 pošt
- Východní Čechy – 42 pošt³⁴

³⁴ Tisková zpráva ČP: ČP nepřestává poskytovat služby ve vybraných obcích (on line) (2010-01-23) dostupný z: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2008/ceska-posta-neprestava-poskytovat-sluzby-ve-vybranych-obcich-id628/>

Na Náchodsku se to týkalo 8 pošt v obcích Bezděkov nad Metují, Božanov, Česká Metuje, Heřmánkovice, Mezilesí, Suchý Důl, Šonov u Broumova a Vysokov.

To se samozřejmě nelíbilo místním obyvatelům a začali podepisovat petice proti rušení pošt. Iniciátor petice byl starosta České Metuje, který také navštívil ministra pro místní rozvoj a předal mu petici, kterou podepsalo okolo 1300 obyvatel. V říjnu ministr vnitra a generální ředitel ČP potvrdili, že se ohrožené pošty zavírat nebudou. Zástupci pošty by měli s každým zástupcem samosprávy oné obce jednat individuálně.

Bývalý generální ředitel ČP pan Petr Sedláček při rozhovoru pro Poštovní kurýr ČP č. 5 – 6/2009 navrhoval, že jedním z řešení by mohlo být zavedení tzv. franšízy, kdy by si poštovní licenci mohli pronajmout místní konzumy anebo projekt pošta PARTNER, kde by si poštovní licenci pronajali obecní úřady. ČP by tím mohla přenechat až tisícovku poboček svým partnerům. Z provozování partnerských poboček by neměla mít ČP žádnou ztrátu. První pošta PARTNER funguje od 14. 12. 2009 na Božím Daru.

4.3 Nová tvář ČP

ČP se mění na společnost, která se orientuje především na zákazníka. Vybavení a vzhled přepážek se dlouhá léta nemění. Proto ČP přišla s projektem „Nová tvář ČP“. Hlavní změnu zákazník uvidí na první pohled. Interiér pobočky má moderní podobu a na přepážkách bylo odstraněno sklo, což podpořilo lepší kontakt, komunikaci mezi zákazníkem a zaměstnancem ČP a tím i zkvalitnění obsluhy. Změnily se i zastaralé stejnokroje zaměstnanců ČP.

Protože ČP odstranila z přepážek skla, muselo se zainvestovat do bezpečnostních technologií, jako jsou kamery, časové trezory, bezpečnostní boxy na přepravu hotovosti.

16. června 2009 byla otevřena nová pobočka v pražském nákupním centru Eden a 1. října 2009 byla otevřena nová pobočka v obchodním centru Nisa v Liberci. Další pobočky se budou otvírat v Karlových Varech a Ostravě.

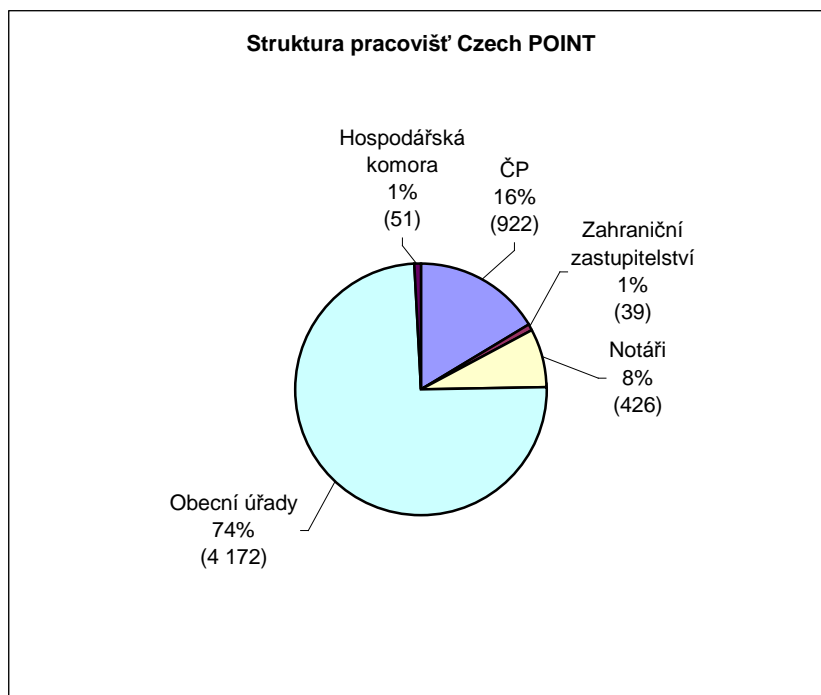
4.4 eGovernment

V roce 2006 Ministerstvo vnitra zahájilo projekt elektronizace veřejné správy. Hlavním cílem tohoto projektu bylo přiblížení a zjednodušení komunikace s orgány státní správy. Jedním z důležitých kroků bylo vytvoření centrálních registrů veřejné správy. Pro bezpečné propojení centrálních registrů s kontaktními místy veřejné správy byla vytvořena komunikační infrastruktura veřejné správy.

4.4.1 Czech POINT

Místa, která jsou označena názvem Czech POINT, plní funkci kontaktních míst veřejné správy. Zde je možnost požádat o výpisy z registrů veřejné správy. Kontaktní místa nalezneme na pobočkách Hospodářské komory České republiky, na obecních, městských a krajských úřadech, na českých zastupitelstvích v zahraničí, u vybraných notářů, prostřednictvím e-shopu na www.czechpoint.cz a samozřejmě také na poštách.

Graf č. 2 – struktura pracovišť Czech POINT



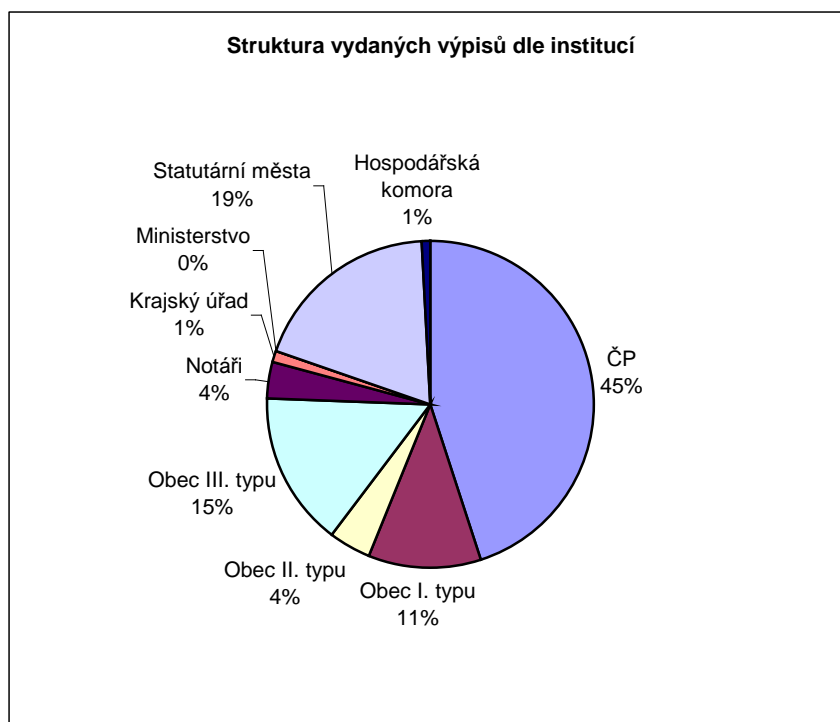
Zdroj: Czech POINT, Aktuální statistiky (on line) (2010-01-12) dostupný z:

<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Tyto kontaktní místa nabízejí:

- výpis z katastru nemovitostí
- výpis z obchodního rejstříku
- výpis z živnostenského rejstříku
- výpis z rejstříku trestů
- výpis z bodového hodnocení řidiče
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů (SKD)
- podání podle živnostenského zákona (§ 72)
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH
- konverzi dokumentů z listinné do elektronické formy a naopak
- podání žádosti o zřízení datové schránky ³⁵

Graf č. 3 – struktura vydaných výpisů dle institucí



Zdroj: Czech POINT, Aktuální statistiky (on line) (2010-01-12) dostupný z:

<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

³⁵ Ministerstvo vnitra České republiky, Czech POINT – kontaktní místa veřejné správy (on line) (2010-01-05) dostupný z: <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-kontakti-mista-verejne-spravy.aspx>

Na Náchodsku plní funkci kontaktního místa pošty Broumov 1, Červený Kostelec, Česká Skalice, Hronov 1, Jaroměř 1, Jaroměř 3, Meziměstí u Broumova 1, Náchod 1, Nové Město nad Metují 1 a Police nad Metují, Teplice nad Metují.

Graf č. 4 – struktura vydaných výpisů dle kategorií



Zdroj: Czech POINT, Aktuální statistiky (on line) (2010-01-12) dostupný z:

<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Umístění kontaktních míst na přepážky ČP usnadnilo získání výpisů z registrů. ČP má celkem 3372 poboček a z toho 922 pošt poskytuje výpisy z registrů. Díky otevírací době pošt, které výpisy z registrů nabízejí, si o ně může požádat i zákazník, který by si nestihl zajít pro výpis v úřední hodiny a díky Czech POINTu ušetří čas, protože si může zažádat o více výpisů najednou a budou mu vydány u jedné konkrétní přepážky. Výpisy jsou vydávány na požádání a za poplatek. Seznam kontaktních míst je umístěn na internetových stránkách Czech POINTu.

4.4.2 Informační systém datových schránek

Dne 1. 7. 2009 vstoupil v platnost zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a automatizované konverzi dokumentů. Týká se zavedení datových schránek. Provozovatelem systému datových schránek je ČP, zřizovatelem a správcem je Ministerstvo vnitra. Pro ČP, která je tradičním poskytovatelem poštovních služeb, to byl nejdůležitější projekt roku 2009. S rozvojem elektronické komunikace bude v budoucnu ubývat listovních zásilek a datové schránky jsou velkou příležitostí. Datové schránky fungují od 1. 11. 2009.

*Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci.*³⁶ Orgány veřejné moci a právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku mají datovou schránku zřízenou automaticky, ze zákona. Fyzickým osobám a fyzickým osobám podnikajícím se datová schránka zřizuje na základě podané žádosti.

Právnické osoby, fyzické osoby a fyzické osoby podnikající mohou komunikovat pouze s orgány veřejné moci. Proto od 1. ledna 2010 ČP zavedla novou službu Poštovní datová zpráva. Do 30. 6. 2010 si jejím prostřednictvím mohou mezi sebou zasílat faktury a od 1. 7. 2010 budou moci mezi sebou komunikovat bez omezení obsahu zprávy. Odesílání Poštovní datové zprávy je zpoplatněno.

K datovým schránkám je možné zakoupit službu Bezpečný klíč k datovým schránkám, který zajistí vyšší bezpečnost při používání datových schránek a službu Datový trezor. Přijaté i odeslané zprávy jsou z datové schránky po 90 dnech vymazány a Datový trezor umožňuje zprávy uložit.

4.4.3 PostSignum

PostSignum slouží k zabezpečení elektronické komunikace a je upraven zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. PostSignum představuje certifikační autoritu, která umožňuje vydávat certifikáty. Díky certifikátu se mohou elektronicky podepisovat dokumenty v elektronické podobě, například při posílání dokumentů do datových

³⁶ Sbírka zákonů, vydává a tiskne Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o., Praha, 19.8.2008, ročník 2008, částka 98, ISSN 1211-1244

schránek. Zákazník si vybírá ze dvou certifikátů, podle toho, s kým bude komunikovat. K dispozici jsou PostSignum QCA a PostSignum VCA.

PostSignum QCA – kvalifikovaná certifikační autorita – umožňuje komunikovat s orgány veřejné správy, Českou správou sociálního zabezpečení, celní správou.

PostSignum VCA – komerční certifikační autorita – umožňuje bezpečně komunikovat s ostatními partnery, využívá se pro komunikaci s některými zdravotními pojišťovnami a s Policií České republiky.

4.4.4 Vidimace a legalizace

Na poštách, které plní funkci kontaktního místa veřejné správy se od 1. 7. 2009 rozšířily poskytované služby o vidimaci a legalizaci, které upravuje zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu.

*Vidimace ověřuje, že opis nebo kopie se doslova shoduje s předloženou listinou. Legalizací se ověřuje, že žadatel listinu před ověřující osobou vlastnoručně podepsal nebo podpis na listině uznal za vlastní.*³⁷

4.5 Anketa

Pro ČP je velmi důležitý spokojený zákazník. Když je zákazník spokojený, vrátí se zpátky. Pro zjištění, zda-li jsou zákazníci spokojeni, byla použita ankety, která obsahuje šest otázek a skládá se z uzavřených a otevřených otázek. Otázky byly pokládány občanů, kteří jsou v produktivním věku (15 – 65 let) a poproduktivním věku (65 let a více).

Pro svůj výzkum jsem si vybrala poštu Mezilesí a poštu Nové Město nad Metují 1. Pošta Mezilesí je satelitní pošta s jedním zaměstnancem. Tato pošta byla v roce 2008 na seznamu rušených pošt. Po zjištění vytíženosti této pošty, se bohužel nyní opět jedná o jejím zrušení. V obci Mezilesí žije kolem 200 obyvatel. Na anketu odpovědělo celkem 45 obyvatel, z toho 17 mužů a 28 žen.

³⁷ Ministerstvo vnitra České republiky, Občan na úřadě (on line) (2010-03-09) dostupný z: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcan-na-urade-259637.aspx?q=Y2hudW09MTM%3D>

Pošta Nové Město nad Metují 1 je řídicí pošta a obsluhuje zákazníky na čtyřech přepážkách. V Novém Městě nad Metují žije 10 000 obyvatel. Na anketu odpovědělo celkem 192 obyvatel, z toho 90 mužů a 102 žen.

Tabulka č. 2 – vyhodnocení ankety - pošta Mezilesí - muži

| MUŽI | Navštěvujete poštu ve svém bydlišti? | | Jste spokojený s poskytovanými službami? | | Celkem |
|-------------------|--------------------------------------|------------|--|------------|--------|
| | ANO | NE | ANO | NE | |
| Produktivní věk | 2 25% | 6 75% | 2 25% | 6 75% | 8 |
| Poproduktivní věk | 8 88,9% | 1 11,1% | 7 77,8% | 2 22,2% | 9 |
| Celkem | 10 58,8% | 7 41,2% | 9 53% | 8 47% | 17 |

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu 17 dotázaných mužů navštěvuje poštu 58,8% a 53% ze všech dotázaných mužů je spokojeno s poskytovanými službami.

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že z celkového počtu dotazovaných navštěvuje poštu Mezilesí 25% mužů v produktivním věku a jsou spokojeni s poskytovanými službami. Tuto poštu navštěvuje také 88,9% mužů v poproduktivním věku a spokojeno s poskytovanými službami je 77,8% z dotazovaných.

Na otázku „ jak často navštěvujete poštu ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze muži, kteří poštu navštěvují.

Muži v produktivním věku:

- 2 muži 1x měsíčně

Muži v poproduktivním věku:

- 6 mužů 1x měsíčně
- 2 muži 2x měsíčně

Na otázku „, co by jste zlepšili na poště ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze muži, kteří poštu navštěvují.

Muži v produktivním věku:

- 1 navrhuje výměnu zaměstnankyně ČP
- 1 by rozšířil služby na poště

Muži v poproduktivním věku:

- 7 je spokojeno a nic by nezlepšilo
- 1 navrhuje výměnu zaměstnankyně ČP

Tabulka č. 3 – vyhodnocení ankety - pošta Mezilesí - ženy

| ŽENY | Navštěvujete poštu ve svém bydlišti? | | Jste spokojená s poskytovanými službami? | | Celkem |
|-------------------|--------------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| | ANO | NE | ANO | NE | |
| Produktivní věk | 4 26,7% | 11 73,3% | 3 20% | 12 80% | 15 |
| Poproduktivní věk | 11 84,6% | 2 15,4% | 9 69,2% | 4 30,8% | 13 |
| Celkem | 15 53,6% | 13 46,4% | 12 42,9% | 16 57,1% | 28 |

Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že z celkového počtu dotazovaných navštěvuje poštu Mezilesí 26,7% žen v produktivním věku a 20% z dotazovaných žen je spokojeno s poskytovanými službami. Poštu navštěvuje 84,6% žen v poproduktivním věku a 69,2% dotazovaných žen je spokojeno s poskytovanými službami.

Z celkového počtu 28 dotázaných žen navštěvuje poštu 53,6% a 42,9% ze všech dotázaných žen je spokojeno s poskytovanými službami.

Na otázku „, jak často navštěvujete poštu ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze ženy, které poštu navštěvují.

Ženy v produktivním věku

- 1 žena 1x měsíčně
- 3 ženy 2x měsíčně

Ženy v poproduktivním věku

- 6 žen 1x měsíčně
- 4 ženy 2x měsíčně
- 1 žena 3x měsíčně.

Na otázku „, co by jste zlepšili na poště ve svém bydlišti?“ odpovídaly pouze ženy, které poštu navštěvují

Ženy v produktivním věku

- 1 by vyměnila zaměstnankyni ČP
- 2 by rozšířily služby na poště
- 1 je spokojená a nic by neměnila.

Ženy v poproduktivním věku

- 10 je spokojeno a nic by neměnily
- 1 by zlepšila interiér

Tabulka č. 4 – vyhodnocení ankety - pošta Nové Město nad Metují 1 – muži

| Muži | Navštěvujete poštu ve svém bydlišti? | | Jste spokojený s poskytovanými službami | | Celkem |
|-------------------|--------------------------------------|-----------|---|-------------|--------|
| | ANO | NE | ANO | NE | |
| Produktivní věk | 53 96,4% | 2 3,6% | 42 76,4% | 13 23,6% | 55 |
| Poproduktivní věk | 35 100% | 0 0% | 31 88,6% | 4 11,4% | 35 |
| Celkem | 88 97,8% | 2 2,2% | 73 81,1% | 17 18,9% | 90 |

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že poštu Nové Město nad Metují 1 navštěvuje z 90 celkově dotazovaných 97,8% a z celkového počtu dotazovaných je 81,1% spokojených s poskytovanými službami.

Mužů v produktivním věku navštěvuje 96,4% a 76,4% z dotazovaných mužů je spokojeno s poskytovanými službami. Mužů v poproduktivním věku navštěvuje 100% dotázaných a 81,1% dotázaných je spokojeno s poskytovanými.

Na otázku „ jak často navštěvujete poštu ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze muži, kteří poštu navštěvují.

Muži v produktivním věku:

- 6 mužů každý pracovní den
- 8 mužů 5x měsíčně
- 15 mužů 3x měsíčně
- 11 mužů 2x měsíčně
- 13 mužů 1x měsíčně

Muži v poproduktivním věku:

- 4 muži 4x měsíčně

- 12 mužů 3x měsíčně
- 8 mužů 2x měsíčně
- 11 mužů 1x měsíčně

Na otázku „, co by jste zlepšili na poště ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze muži, kteří poštu navštěvují.

Muži v produktivním věku:

- 32 je spokojeno a nic by na poště neměnili
- 7 by zrušilo nebo zjednodušilo vyvolávací systém, který se na poště v Novém Městě nad Metují 1 používá
- 6 zlepšilo přístup zaměstnanců ČP k zákazníkům
- 8 by zvýšilo počet zaměstnanců, aby se netvořili fronty

Muži v poproduktivním věku:

- 23 je spokojeno a nic by na poště neměnili
- 12 by zrušilo nebo zjednodušilo vyvolávací systém

Tabulka č. 5 – vyhodnocení ankety - pošta Nové Město nad Metují 1 – ženy

| ŽENY | Navštěvujete poštu ve svém bydlišti? | | Jste spokojená s poskytovanými službami? | | Celkem |
|-------------------|--------------------------------------|-----------|--|-------------|--------|
| | ANO | NE | ANO | NE | |
| Produktivní věk | 56 93,3% | 4 6,7% | 37 61,7% | 23 38,3% | 60 |
| Poproduktivní věk | 40 95,2% | 2 4,8% | 34 80,9% | 8 19,1% | 42 |
| Celkem | 96 94,1% | 6 5,9% | 71 69,6% | 31 30,4% | 102 |

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že poštu Nové Město nad Metují 1 navštěvuje z celkově 102 dotazovaných 94,1% a z celkového počtu dotazovaných je 69,6% spokojených s poskytovanými službami.

Poštu navštěvuje 93,3% žen v produktivním věku a 61,7% z celkového počtu dotázaných žen je spokojených s poskytovanými službami.

Poštu navštěvuje 95,2% žen v poproduktivním věku a 80,9% žen c celkového počtu dotazovaných je spokojených s poskytovanými službami.

Na otázku „, jak často navštěvujete poštu ve svém bydlišti?“ odpovídali pouze ženy, které poštu navštěvují.

Ženy v produktivním věku

- 9 žen navštěvují poštu pracovní den
- 14 žen 6x měsíčně
- 24 žen 3x měsíčně
- 5 žen 2x měsíčně
- 4 ženy 1x měsíčně

Ženy v poproduktivním věku

- 3 ženy 1x měsíčně
- 18 žen 2x měsíčně
- 19 ženy 3x měsíčně.

Na otázku „, co by jste zlepšili na poště ve svém bydlišti?“ odpovídaly pouze ženy, které poštu navštěvují

Ženy v produktivním věku

- 18 by zrušilo vyvolávací systém
- 7 by rozšířily služby na poště
- 26 je spokojeno a nic by neměnila
- 5 by zlepšilo přístup zaměstnanců ČP k zákazníkům

Ženy v poproduktivním věku

- 24 je spokojeno a nic by neměnily
- 16 by zrušilo vyvolávací systém

4.5.1 ANALÝZA ZÍSKANÝCH INFORMACÍ

Cílem této ankety bylo zjištění, zda-li obyvatelé navštěvují poštu ve svém bydlišti a zda-li jsou spokojeni s poskytovanými službami. Zajímavé bylo i zjištění, co by zákazníci na svých poštách změnili.

Z celkového vyhodnocení zjištěných údajů vyplývá, že poštu Nové Město nad Metují 1 navštěvuje z celkového počtu dotázaných 95,8% obyvatel. Spokojeno s poskytovanými službami je 75% obyvatel. Z celkového počtu dotazovaných navštěvují obyvatelé poštu nejčastěji 3x měsíčně.

Z celkového vyhodnocení zjištěných údajů vyplývá, že poštu Mezilesí navštěvuje z celkového počtu dotázaných pouze 55,6% obyvatel. Spokojeno s poskytovanými službami je pouze 46,7% obyvatel. Z celkového počtu dotazovaných navštěvují obyvatelé poštu nejčastěji 1x měsíčně.

Anketa slouží pro vyjádření názoru obyvatel a může pomoci při rozhodování o zrušení či nezrušení pošty Mezilesí. Lze také přemýšlet, zda-li by nevyřešilo situaci pronajmutí poštovní licence konzumu nebo místnímu obecnímu úřadu.

Také byl učiněn dotaz na obecní úřad, kde tajemnice obecního úřadu sdělila, že obecní úřad se zrušením pošty nesouhlasí a jsou nespokojeni, protože s nimi ČP o zrušení vůbec nejednala. Organizovat petice jako v roce 2008 ale nebudou.

5. Závěr

Poštovníctví se vyvíjelo dlouhá století, během nichž se zdokonalovaly její služby. Pošta nejprve sloužila pro úřední a královskou korespondenci, až od druhé poloviny 16. století se mohla posílat soukromá korespondence. Také podporovala technický pokrok, používala novinky jako byl telegraf a telefon. V dobách válečných představovala jak vojenské spojení z fronty do zázemí, tak většinou jediné spojení s domovem a naopak.

Pošta je součástí, někdy i každodenního, života lidí. Svým zákazníkům může nabídnout širokou škálu služeb. Stala se také kontaktním místem veřejné správy a díky tomu může nabídnout výpisy z veřejných i neveřejných registrů. Svoji nabídku služeb rozšiřuje prostřednictvím svých obchodních partnerů. Tyto všechny služby může zákazník využít na jedné pobočce, což tvoří velkou výhodu.

Do konce roku 2012 má ČP poslední část monopolu. Po skončení této výhody bude český trh poštovních služeb plně liberalizován. Díky širokému výběru služeb a široké síti poboček by měla ČP v konkurenčním prostředí obstát. ČP byla také zařazena do projektu Ministerstva vnitra eGovernment a díky tomu se stala kontaktním místem veřejné správy, což pro zákazníky znamená úsporu času a zjednodušení. Důležitým projektem roku 2009 pro ČP byly datové schránky. Díky rozvoji elektronické komunikace by samozřejmě časem začalo ubývat klasických listovních zásilek a datové schránky mají pro ČP budoucnost.

Zda-li jsou zákazníci spokojeni s poskytovanými službami ČP a jak často navštěvují pobočky pošt odpovídali zákazníci prostřednictvím ankety, na kterou odpovídali zákazníci dvou vybraných pošt na Náchodsku. Z vyhodnocení získaných údajů vyplývá, že první satelitní poštu navštěvuje pouze 55% ze všech dotazovaných a pouze 46% ze všech dotazovaných je spokojeno s poskytovanými službami. Nejčastěji tuto poštu navštěvují 1x měsíčně. Z tohoto zjištění vyplývá, že obyvatelé nevyužívají příliš služeb této pošty. Druhou řídicí poštu navštěvuje 95% ze všech dotázaných a 75% ze všech dotazovaných je spokojeno s poskytovanými službami. Tuto poštu navštěvují

dotazování nejčastěji 3x do měsíce. Z těchto získaných informací vyplývá, že služeb této pošty využívají dotazovaní zákazníci mnohem více a častěji.

Co přinese zrušení pošty pro jejího zřizovatele ČP? Nemalé snížení nákladů, jedná se o ztrátovou poštu a její zrušení se dotkne jen jedné části obyvatelstva, druhá část již navštěvuje řídicí poštu Nové Město nad Metují 1, která má delší otevírací dobu a nabízí širší sortiment služeb.

Obec Mezilesí je dostatečně obsluhována veřejnou dopravou, proto by neměl být problém pro stávající klienty pošty Mezilesí, dostat se na řídicí poštu Nové Město nad Metují 1. V neposlední řadě obec Mezilesí přejde pod motorizované doručování, které bude zajišťovat pomocí mobilního obslužného místa, kde je možnost například zaplatit složenkou, podat určité druhy zásilek, zakoupit známku.

Seznam literatury

ČTVRTNÍK PAVEL, GALUŠKA JAN, TOŠNEROVÁ PATRICIA: *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*, KNIHY 555, Liberec, 2008
ISBN 978-80-86660-23-3

HRON JAN, *Teorie řízení*, ČZU, Praha, 2000
ISBN 978-80-213-0695-0

VEBER JAROMÍR A KOL. , *Management: základy – prosperita- globalizace*,
Management Press, Praha, 2000
ISBN 80-7261-029-5

Česká pošta, s. p., *Organizační řád České pošty*, s.p., Čj.:ČP/14621/2010/GŘ, Praha,
únor 2010

Česká pošta, s. p., *Výroční zpráva za rok 2007, 2008*

Ministerstvo vnitra, *Statut státního podniku Česká pošta, s.p.*, Č.j.P-1116/2007
Česká pošta, s. p., odbor komunikace, *Poštovní kurýr*, Ročník 4, číslo 5-6, 2009,

Česká pošta, s. p. , *Věstník České pošty 2005 – 2009*, Praha

Poštovní kurýr, Ročník 3, číslo 1-2, 2008, Ročník 4, číslo 1-2, 2009, číslo 5-6, 2009,
vydává Česká pošta, s. p., Praha

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD, *Poštovní věstník*, částka 11, ročník 2009,
Praha 26. 11. 2009, ISSN 1211-2704

Sbírka zákonů, vydává a tiskne Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o., Praha, 19.8.2008,
ročník 2008, částka 98, ISSN 1211-1244

Ministerstvo vnitra (on line) (2010-01-03) dostupný z: <http://www.mvcr.cz>
(on line) (2010-01-05) dostupný z: <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-kontaktmi-mista-verejne-spravy.aspx>

(on line) (2010-03-09) dostupný z: <http://www.mvcr.cz/clanek/obcan-na-urade-259637.aspx?q=Y2hudW09MTM%3D>

Česká pošta, s. p. (on line) (2009-11-18) dostupný z: <http://www.cpost.cz>

(on line) (2009-11-18) dostupný z: <http://www.novaceskaposta.cz>

(on line) (2009-11-19) dostupný z:

http://www.novaceskaposta.cz/static/files/PrezentaceGR_CP.pdf

(on line) (2010-01-23) dostupný z: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2008/ceska-posta-neprestava-poskytovat-sluzby-ve-vybranych-obcich-id628/>

(on line) (2010-03-02) dostupný z: <http://www.cpost.cz/cz/sluzby/default.php>

(on line) (2009-11-11) dostupný z: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2008/ceska-posta-neprestava-poskytovat-sluzby-ve-vybranych-obcich-id628/>

Český telekomunikační úřad (on line) (2009-12-05) dostupný z: <http://www.ctu.cz>

Portál veřejné správy České republiky (on line) (2009-12-16) dostupný z:

http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/6966/_s.155/699/place

PostSignum OCA (on line) (2010-02-13) dostupný z: <http://qca.postsignum.cz>

PostSignum VCA (on line) (2010-02-13) dostupný z: <http://vca.postsignum.cz>

eGoncentrum (on line) (2010-02-21) dostupný z: <http://www.egoncentrum.cz>

Datové schránky (on line) (2010-03 04) dostupný z: <http://www.datoveschranky.info>

Czech POINT (on line) (2010-01-08) dostupný z: <http://czechpoint.cz>

(on line) (2010-01-12) dostupný z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

TNT post (on line) (2009-11-13) dostupný z: <http://www.tntpost.cz/cz/tnt-post/>

TNT express (on line) (2009-11-18) dostupný z:
http://www.tnt.com/express/cs_cz/site/home.html

DHL (on line) (2009-12-20) dostupný z: <http://www.dhl.cz/publish/cz/cz.high.html>
(on line) (2009-12-19) dostupný z:
http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/about/local_about.high.html

PPL (on line) (2009-12-20) dostupný z: <http://www.ppl.cz/>

DPD (on line) (2009-11-28) dostupný z: <http://www.dpd.com/cz>

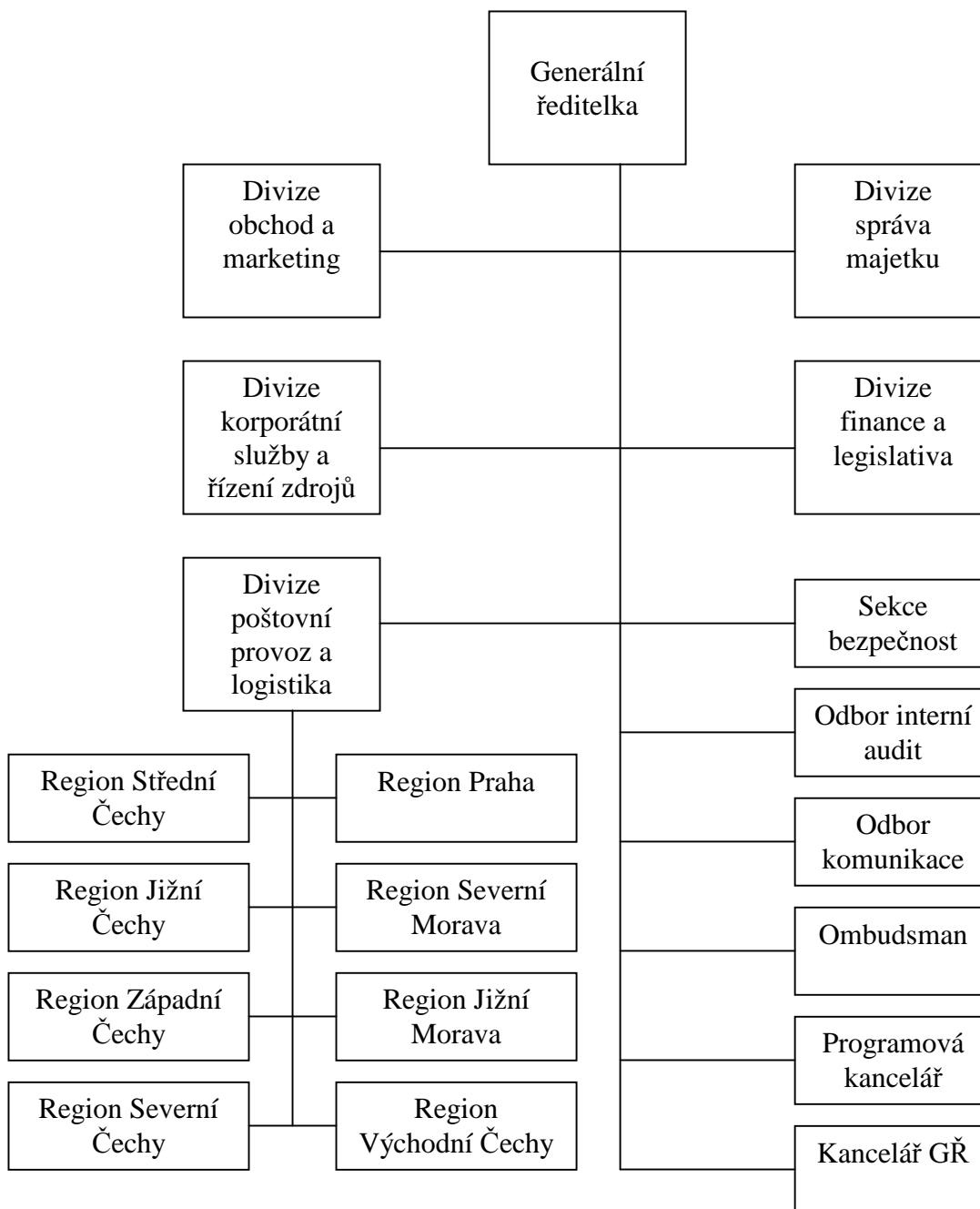
TOP TRANS (on line) (2009-11-17) dostupný z: <http://www.toptrans.cz>

Mediaservis (on line) (2009-11-17) dostupný z: <http://www.mediaservis.cz>

FedEx (on line) (2009-11-23) dostupný z: <http://www.fedex.com/cz/>

UPS (on line) (2009-11-23) dostupný z: <http://www.ups.com/content/cz/cs/index.jsx>

Příloha č. 1 – Organizační struktura ČP k 1. 3. 2010



Zdroj: Organizační řád České pošty,s.p., ČP, Praha, únor 2010, Čj.: ČP/14621/2010/GŘ

Příloha č. 2 - Abecední seznam služeb ČP k 1. 3. 2010

| |
|---|
| Automatické zasílání výpisů z informačních systémů veřejné správy |
| Autorizovaná konverze dokumentů |
| Bezpečnostní klíč k datové schránce |
| Cenné psaní |
| Cenné psaní do zahraničí |
| Cenný balík |
| Cenný balík do zahraničí |
| Česká pojišťovna |
| Českomoravská stavební spořitelna |
| ČSOB – Penzijní fond Stabilita |
| Datové schránky |
| Datový trezor |
| DopisOnline |
| Doporučená slepecká zásilka |
| Doporučená slepecká zásilka do zahraničí |
| Doporučená zásilka |
| Doporučená zásilka do zahraničí |
| Doporučený balíček |
| Doporučený tiskovinový pytel do zahraničí |
| EMS |
| EMS do zahraničí |
| E-shop – výpisy poštou |
| eSIPO |
| EUROGIRO |
| Home Credit |
| Interní certifikační autorita |
| IZIP – Internetový Přístup ke Zdravotním Informacím Pacienta |

| |
|---|
| Komerční certifikační autorita |
| Kurýrní služba |
| Kvalifikovaná certifikační autorita |
| Obchodní balík |
| Obchodní balík do zahraničí |
| Obchodní balík na Slovensko |
| Obchodní manažeři v regionech |
| Obchodní psaní |
| Obchodní psaní do zahraničí |
| Objednávání časopisů |
| Obyčejná slepecká zásilka |
| Obyčejná slepecká zásilka do zahraničí |
| Obyčejná zásilka do zahraničí |
| Obyčejné psaní |
| Obyčejný balík |
| Obyčejný tiskovinový pytel do zahraničí |
| Odpovědní zásilky |
| Online objednávání známek |
| Ověřování listin a podpisů |
| Platby superCASH |
| Podání Online |
| Pohlednice MMS |
| Postfax |
| Postfax do zahraničí |
| PostKomplety |
| PostServis |
| POSTSHOP |
| Poštovní datová zpráva |
| Poštovní poukázka A |
| Poštovní poukázka A – Daňová složka |

| |
|--|
| Poštovní poukázka A-doklad V |
| Poštovní poukázka B |
| Poštovní poukázka C |
| Poštovní poukázka D |
| Poštovní poukázka Z/A |
| Poštovní poukázka Z/C |
| Poštovní spořitelna |
| Prodej knih na poštách |
| Prodej dálničních známek |
| Prodej datových souborů |
| Registrovaná elektronická pošta (REP) |
| Roznáška informačních/propagačních materiálů |
| Sazka |
| SIPO |
| Sledování veřejných zakázek |
| Služby CADR – IS VZ US |
| Služby Czech POINT |
| SMS upozornění k datové schránce |
| Standardní balík do zahraničí |
| Tisková zásilka |
| WESTERN UNION |
| Zásilkový balík |
| Známky s kupony pro přitisky |

Zdroj: Česká pošta, Abecední seznam služeb (on line) (2010-03-02) dostupný z:
<http://www.cpost.cz/cz/sluzby/default.php>

Seznam zkratk

| | |
|-------------|--|
| APOST | Automatizovaná pošta |
| Czech POINT | Český podací ověřovací informační národní terminál |
| ČP | Česká pošta, s. p. |
| ČTÚ | Český telekomunikační úřad |
| DHL | Adrian Dalsey, Larry Hillblom, Robert Lynn |
| DPD | Dynamic Parcel Distribution |
| FedEx | Federal Express |
| GŘ | Generální ředitel |
| ISDS | informační systém datových schránek |
| OZ | odštěpný závod |
| PNS | Poštovní novinová služba |
| PPL | Professional Parcel Logistic |
| PSČ | poštovní směrovací čísla |
| QCA | Kvalifikovaná certifikační autorita |
| SIPO | soustředěné inkaso plateb obyvatelstva |
| SPU | Sběrný přepravní uzel |
| TNT | Thomas Nationwide Transport |
| UPS | United Parcel Service |
| VCA | Komerční certifikační autorita |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka č. 1 – Porovnání podílu ČP a konkurence na trhu za rok 2007..... | 26 |
| Tabulka č. 2 – Vyhodnocení ankety – pošta Mezilesí – muži..... | 36 |
| Tabulka č. 3 – Vyhodnocení ankety – pošta Mezilesí – ženy..... | 37 |
| Tabulka č. 4 – Vyhodnocení ankety – pošta Nové Město nad Metují 1 – muži..... | 39 |
| Tabulka č. 5 – Vyhodnocení ankety – pošta Nové Město nad Metují 1 – ženy..... | 40 |

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|--|----|
| Graf č. 1 – Podíl na trhu balíkových služeb (kusy)..... | 27 |
| Graf č. 2 – Struktura pracovišť Czech POINT..... | 31 |
| Graf č. 3 – Struktura vydaných výpisů dle institucí..... | 32 |
| Graf č. 4 – Struktura vydaných výpisů dle kategorií..... | 33 |