



Česká pošta, s.p.  
Politických vězňů 909/4  
Praha 1

Korespondenční adresa:  
Poštovní příhrádka 99  
225 99 Praha 025

Mgr. Martin Muchka

[obec@vrato.cz](mailto:obec@vrato.cz)

Váš dopis značky / ze dne

Naše značka  
ČP/DI/63556/2023

Vyřizuje / telefon  
ZSC/31 JZ/2

Místo odeslání / dne  
Č. Budějovice  
12.07.2023

### Věc: Odpověď na podnět

Vážený pane magistře,

reagujeme na Vaše podání, které jsme obdrželi prostřednictvím Call centra České pošty, s. p.

Dodání listovních zásilek do obce 370 01 Vráto, zajišťují zaměstnanci dodací provozovny Dodejny České Budějovice 1.

U Dodejny České Budějovice 1 jsme zaznamenali zvýšenou absenci doručovatelů. I když bylo na tuto situaci neprodleně reagováno výpomocí prostřednictvím zastupujících pracovníků, nebyla kvalita dodávání zásilek zajištěna na požadované úrovni. Ujišťujeme Vás, že stabilizaci doručovatelů a zajištění standardní kvality dodávání zásilek věnujeme náležitou pozornost.

Česká pošta, s.p., si je vědoma, že dodávání zásilek představuje pro zákazníky důležitou oblast, kdy je každá nepravidelnost vnímána velmi citlivě, a proto se snaží vytvářet příznivé podmínky k zajištění kvalitního dodávání zásilek. Při dodávání zásilky zastupujícím pracovníkem není zcela možné vyloučit situace, kdy i přes nastavené technologické postupy dojde k selhání lidského faktoru a poštovní služba je poskytnuta nekvalitně.

Z Vámi uváděných skutečností a výpovědí odpovědných pracovníků Dodejny České Budějovice 1 vyplývá, že došlo k selhání lidského faktoru a porušení technologických postupů pro dodávání zásilek. Na dodejny byla přijata odpovídající opatření eliminující možnost opakování této nepravidelnosti. Za komplikace s dodáním zásilky se Vám i adresátům omlouváme.

Podáváme Vám tuto zprávu s ujištěním, že je v zájmu České pošty, s. p., poskytovat kvalitní služby ke spokojenosti našich zákazníků. Pokud by se v budoucnu vyskytly jakékoliv nepravidelnosti či připomínky související s našimi službami, Vaši zprávu přijmeme na emailové adrese [info@cpost.cz](mailto:info@cpost.cz).

S pozdravem

**Eva Sedřová**

Vedoucí týmu odd. zákaznické podpory

**v. z. Lucie Děmjaněnko**

Oddělení zákaznické podpory  
*elektronicky podepsáno*