



Česká pošta, s.p.
Region SV
Jateční 436/77
401 01 Ústí nad Labem

Hubáčková Hana Ing.
28.02.2023 13:43:47



Město Mikulášovice
Bc. Aleš Jandus
starosta

DS: h8wbcsd

Váš dopis značky / ze dne
MUMI-219/2023, 31.1.2023

Naše značka
ČP DI 13517/2023/PREGSČ

Vyřizuje
Bc. Richterová

Místo odeslání / dne
Ústí nad Labem
27.2.2023

Věc
Odpověď na stížnost

Vážený pane starosto,

dovolte, abychom k Vaší stížnosti týkající se dodávání zásilek ve městě Mikulášovice, kterou jsme obdrželi prostřednictvím datové schránky k přímému vyřízení, sdělili po prošetření následující.

Vaše nespokojenost se službami České pošty, s.p. nás velice mrzí. Vzhledem ke skutečnosti, že jste ve své stížnosti neuvedl jména a adresy konkrétních adresátů ani konkrétní informace o zásilkách, kterých se má Vaše nespokojenost s dodáváním zásilek týkat, nebylo možné provést konkrétní šetření v této věci.

Současně si Vás dovoluujeme informovat o tom, že s ohledem na povinnost dodržovat poštovní tajemství, kdy Česká pošta, s.p., může informace o zásilkách sdělovat pouze odesílateli, adresátovi, jejich právním zástupcům a právním nástupcům, nemůžeme Vám podat konkrétnější informace k dodávání zásilek pro jiného adresáta.

V souvislosti s tím, si Vás dovoluujeme požádat, abyste v případě zjištění konkrétních nedostatků v námi poskytovaných službách tyto nám sdělil, popř. raději odkázal adresáta přímo na vedoucí dodejny Varnsdorf, která záležitost prověří a popř. zajistí nápravu. Dále je možné podnět předat elektronicky prostřednictvím Call centra České pošty, s.p. na adresu info@cpost.cz.

I přes tyto skutečnosti byla Vaše stížnost projednána s vedoucí dodejny Varnsdorf a bylo prověřeno obecně dodávání listovních zásilek ve Vámi uvedené lokalitě.

Šetřením bylo zjištěno, že současné doručovatelky v místě doručují od cca 1.9.2022. Se všemi zainteresovanými doručovateli dodejny Varnsdorf byla Vaše nespokojenost s dodáváním zásilek projednána a byl upozorněn na řádné dodávání zásilek v souladu se stanovenými technologickými postupy.

Ze strany vedoucí je denně prováděna kontrola bezzbytkového zpracování zásilek a dále je zavedena zvýšená kontrola zaměřená na dodávání zapsaných zásilek. Situace je monitorována a jsou průběžně přijímána opatření vedoucí k odstranění případných nedostatků.

Závěrem si Vás dovoluujeme informovat o tom, že obyčejné listovní zásilky nejsou v průběhu přepravního procesu (od podání až po doručení) v dokladech České pošty, s.p. žádným způsobem evidovány. Vzhledem k této skutečnosti je velmi obtížné dodatečně po těchto zásilkách pátrat a prokazatelně zjistit, zda a kde k případné nepravdělnosti došlo.

Česká pošta, s.p. se sídlem
Poličických vězňů 909/4
225 99 Praha 1

info@ceskaposta.cz
www.ceskaposta.cz

IČO: 4711983
DIČ: CZ4711983

Č. ú: 133406370/0300
ID datové schránky: kr7cdry

zapsaný v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 7565

Některé zásilky jsou doručovány také jinými firmami, z tohoto důvodu Vás žádáme pro případ, že by došlo k pochybení, o předložení předmětných zásilek na kterékoliv pobočce České pošty, s.p., která posoudí, zda tyto zásilky doručovala Česká pošta, s.p. nebo jiný subjekt, případně záležitost dále prověří.

Dále sdělujeme, že poštovní adresu adresáta doporučujeme uvádět v úplném a přesném tvaru, čímž lze předejít případné nespokojenosti s dodáním zásilek. Tomu lze také předejít tím, že je objekt, domovní schránka a popř. i zvonek adresáta řádně a čitelně označen.

Při dodávání zásilek nelze využívat místní znalosti a zásilky jsou dodávány výhradně v poštovní adrese uvedené na zásilce.

Vážený pane starosto, Vaše negativní zkušenost nás velmi mrzí a věříme, že po zvýšení kontrolní činnosti se situace stabilizuje. Ujistíme Vás, že máme zájem poskytovat kvalitní služby na požadované úrovni.

Podáváme Vám tuto zprávu spolu s pozdravem

Vlasta Neradová
ředitel regionální logistiky Regionu SV

v z. Ing. Hana Hubáčková
odd. podpory Regionu SV
podepsáno elektronicky