

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Kritické zhodnocení nabízeného portfolia služeb a možnosti jeho
rozvoje u České pošty, s. p.

Marta Kuchařová

Bakalářská práce

2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marta KUCHAROVÁ**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojích**

Název tématu: **Kritické zhodnocení nabízeného portfolia služeb
a možnosti jeho rozvoje u České pošty, s. p.**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika České pošty, s. p.
2. Analýza portfolia služeb České pošty, s. p.
3. Vyhodnocení služeb nabízených Českou poštou, s. p. proti konkurenci
4. Návrh a zhodnocení řešení možnosti rozvoje služeb nabízených Českou poštou, s. p.

Závěr

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

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Daniel Salava**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky
Datum zadání bakalářské práce: **28. listopadu 2008**
Termín odevzdání bakalářské práce: **1. června 2009**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

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

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 1. 6. 2009

Marta Kuchařová

Poděkování.

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce Ing. Danielu Salavovi za jeho odborné vedení, rady, připomínky a ochotu.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá zhodnocením nabízeného portfolia služeb České pošty, s. p. oproti konkurenci na českém trhu. V práci je nejprve provedena analýza jednotlivých služeb České pošty, s. p. Vybrané služby České pošty, s. p., které jsou v konkurenčním prostředí, jsou dále se službami vybraných konkurenčních firem porovnávány a následně hodnoceny.

KLÍČOVÁ SLOVA

expresní služby, elektronické služby, služby Czech POINT, Česká pošta, s. p., Mediaservis

TITLE

Critical appreciation of offered services portfolio and development options in Czech Post s. p.

ANNOTATION

This diploma is focusing on portfolio appreciation offered by service of Czech Post s. p. against competition on czech market. There is first made analysis in this diploma of each of the services of Czech Post, s. p. Selected services of Czech Post, s. p. that are found in competitive environment are further valuated and compared to selected services of competitors' companies.

KEYWORDS

express services, electronic services, Czech Point services, Czech Post, s. p., Mediaservis

Obsah

Úvod	9
1 Charakteristika České pošty, s. p.....	10
1.1 Historie České pošty	10
1.2 APOST	11
2 Analýza portfolia služeb České pošty, s. p.	12
2.1 Základní poštovní služby	13
2.2 Ostatní služby.....	14
2.3 Nepoštovní služby	15
2.4 Ostatní služby pro klienty pošty.....	16
2.5 Služby obstaravatelské činnosti.....	17
2.5.1 Bankovní služby	17
2.5.2 Pojišťovací služby	20
2.5.3 Stavební spoření	21
2.5.4 Penzijní připojištění.....	21
2.6 Elektronické služby	22
2.6.1 Hybridní pošta	23
2.6.2 Centrální adresa	24
2.6.3 Certifikační autorita.....	24
2.6.4 Interní certifikační adresa	25
2.6.5 Veřejné certifikační autority (VCA).....	25
2.6.6 Kvalifikovaná certifikační autority (QCA).....	25
2.6.7 Registrovaná elektronická pošta.....	26
2.7 Služby Czech POINT	27
2.8 Připravované služby	30
2.8.1 Datové schránky	30
2.8.2 Vidimace a legalizace.....	31
2.8.3 Konverze dokumentů.....	31
3 Vyhodnocení služeb nabízených Českou poštou, s. p. proti konkurenci.....	32
3.1 Kvalita poskytovaných služeb	32
3.2 Reklamace	33
3.3 Sledování zásilek v systému T&T	33
3.4 Expresní služby	34

3.4.1	DHL	36
3.4.2	Professional Parcel Logistic	38
3.4.3	GENERAL PARCEL ČECHY	40
3.5	Adresné zásilky (direkt mailly)	41
3.6	Neadresná distribuce reklamních materiálů.....	42
3.7	Elektronické služby	44
3.8	Služby Czech POINT	45
4	Návrh a zhodnocení řešení možnosti rozvoje služeb nabízených Českou poštou, s. p.	47
4.1	Expresní služby.....	47
4.2	Adresné zásilky	49
4.3	Neadresná distribuce reklamních materiálů.....	49
4.4	Elektronické služby	50
4.5	Služby Czech POINT	51
Závěr	52
Použitá literatura	54
Seznam tabulek	56
Seznam obrázků	57
Seznam zkratk	58

Úvod

Česká pošta, s. p. (dále jen „ČP“) má za sebou šestnáctiletou dobu své existence, kdy prošla velkými změnami při úspěšném zavádění moderních technologií. V minulosti byla manuální práce s využitím mechanizace náročná a namáhavá, vybavení pošt zastaralé. Dnešní situace je zcela jiná, změnila se image pošty jako celku, obslužná místa jsou obsazována pouze kvalifikovanými odborníky a pošta jako jediný držitel poštovní licence zajišťuje kvalitní a různorodé služby obyvatelům, firmám i státním institucím.

ČP je vedle informatiky a telekomunikací jedním z významných prostředků komunikace v systému veřejné služby. Působí jako multifunkční servisní síť pro poštovní, bankovní, finanční, pojišťovací, přepravní, obchodní a mezi nejnovějšími elektronické služby. Současně plní svoji sociálně ekonomickou úlohu při zajišťování těchto služeb, za garantované ceny a ve všech místech republiky, tj. i v takových, která nejsou ekonomicky rentabilní. V důsledku liberalizace trhu, která bude i nadále pokračovat, dochází ke značnému konkurenčnímu boji, ve kterém musí pošta nejenom přesně fungovat, ale musí zůstat rentabilní a obstát v tvrdé konkurenci.

Kromě veřejného servisu musí ČP usilovat především o vyšší tržní podíly ve všech oblastech svých služeb. Klasické služby, tj. zásilky a jejich přeprava, jsou nahrazovány substituty, což naopak způsobuje, že tržby za tyto služby klesají. Je proto nutné, aby ČP využívala nejmodernější techniku a technologie a byla si jistá i v oblasti informačních technologií. Využívat především efektivně svá obslužná místa, tj. 3 387 pošt a být schopna vyhovět přáním i jednotlivých zákazníků. Na volném trhu si můžou zákazníci vybrat ze stále větší nabídky služeb i jejich zajišťovatelů, a proto jejich očekávání a nároky rostou.

ČP musí prostřednictvím své sítě – přepážek pošt nabídnout zákazníkům i něco nového. Inovované, nové a individuální služby a komfort podání. Musí se stát moderní firmou s fungující ekonomikou a kvalitními službami na základě správné analýzy trhu a potřeb svých zákazníků.

Cílem této práce bude nejprve provést analýzu veškerých služeb, které ČP v současné době nabízí. Služby v konkurenčním prostředí budou dále vyhodnoceny oproti službám konkurence působící na českém trhu. Po vyhodnocení budou zjišťovány klady a zápory vyhodnocených služeb s návrhem řešení pro zlepšení kvality nabízených služeb ČP. V současné době ČP nabízí mnoho služeb, které se stále rozvíjejí a optimalizují dle poptávky a potřeb zákazníků. Služby, které ČP nabízí, jsou různorodé, což dokazuje, že již pošta není v současné době pouze poštou jako takovou.

1 Charakteristika České pošty, s. p.

ČP je největším poskytovatelem poštovních služeb s dlouholetou tradicí a silnou pozicí na českém trhu. ČP je státní podnik 100 % vlastněný státem. Je právnickou osobou a je vedena v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, v oddílu A, vložce 7565. Její sídlo je Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1. Funkci zakladatele vykonává Ministerstvo vnitra České republiky. Regulační dohled nad tím, jak ČP zajišťuje základní poštovní služby, provádí Český telekomunikační úřad. V současné době má ČP státem garantovanou výhradu na listovní zásilky (adresná sdělení) do hmotnosti 50 gramů a do ceny služby 18 Kč. V případě, že jiný subjekt nabízí jejich doručování, porušuje tím zákon. Český telekomunikační úřad udělil ČP novou licenci, a to na období 2009 – 2012, kdy od roku 2013 dojde k liberalizaci poštovního trhu v České republice. Ta původně byla naplánována na rok 2009, ale vláda ji na základě doporučení Evropské komise odsunula.

Jako držitel poštovní licence je ČP ze zákona povinna poskytovat základní poštovní služby na celém území za srovnatelných podmínek a v předepsané kvalitě. Nemůže si, jako konkurenční firmy, vybírat jen velké zákazníky, kteří jsou snadno dostupní na pravidelných jízdách trasách. Musí zajistit přepravu dopisů, balíků i peněz ze všech míst a všem, nehledě na to, zda přitom ujede navíc dva nebo dvacet kilometrů. K tomu musí ve městech i na venkově udržovat a obsluhovat schránky, provozovat pošty i složitou přepravní síť.

V roce 2007 byl na základě vládního rozhodnutí zahájen proces transformace ČP v akciovou společnost, ke které by mělo pravděpodobně dojít k 1. 10. 2009. O možném prodeji podílů akciové společnosti se bude jednat až po vytvoření nové společnosti.

ČP je mimo jiné i jedním z největších zaměstnavatelů v České republice, což dokazuje počtem zaměstnanců 37 008 a počtem obchodních míst 3 387.

1.1 Historie České pošty

Na základě rozhodnutí Ministerstva hospodářství byla k 31. 12. 1992 Správa pošt a telekomunikací rozdělena na dva samostatné podniky Česká pošta, s.p. a SPT Telecom, s. p. K datu 1. 1. 1993 došlo ke vzniku České pošty, s. p.

Nejdůležitějším prvním krokem u ČP bylo zahájení zavádění APOSTu, tzv. automatického poštovního systému postupně na jednotlivých pobočkách pošt. Díky APOSTu došlo k jednoduššímu zpracování zásilek a jejich evidenci oproti ručnímu zpracovávání. Tato technologie se postupem času stále rozvíjí společně s rozvojem portfolia služeb nabízených ČP.

Dne 29. 5. 1999 byl zrušen ambulantní způsob třídění zásilek, kdy zásilky byly zpracovávány pracovníky pošty během přepravy. Zpracování poštovních zásilek probíhá na Sběrných přepravních uzlech (SPU), kterých je v současné době v rámci ČR 11 (Praha – Malešice, Brno – Štýřice, Plzeň, Olomouc, Ústí nad Labem, České Budějovice, Pardubice, Ostrava, Liberec, Česká Třebová, Tábor).

Dohledem nad ČP byl pověřen k 1. 4. 2005 Český telekomunikační úřad (národní regulátor poštovních služeb).

ČP získala na základě požadavku u Ministerstva informatiky akreditaci k poskytování certifikačních služeb. Tyto služby byly zavedeny od 1. 9. 2005.

Dne 22. 11. 2006 pověřila dozorčí rada generálního ředitele ČP vytvořit projekt přeměny ČP, s. p. na akciovou společnost. Poslední termín transformace ČP na akciovou společnost je plánován k 1. 10. 2009. V důsledku příprav na akciovou společnost se organizační struktura ČP často přetváří, z tohoto důvodu nelze uvést její přesnou podobu. Podnik je řízen centrálou (bývalé označení „generální ředitelství“), v jejímž čele je generální ředitel a pod jejíž působnost spadá 8 regionů (Praha, Střední Čechy, Jižní Čechy, Západní Čechy, Severní Čechy, Východní Čechy, Severní Morava a Jižní Morava).

1.2 APOST

Cílem projektu automatizovaná pošta – APOST bylo původně automatizovat podání a dodání u 1100 pošt v ČR, na kterých bylo prováděno cca 80% všech transakcí. Instalace APOST byla závislá na možnostech vybavení poštovních přepážek výpočetní technikou, což bylo velice nákladné, ale také na „seznámení se s počítačem“ a proškolení všech zaměstnanců. Automatizace probíhala postupně, od větších pošt, které zajišťovaly podání velkého objemu zásilek, k menším. Zavedením APOSTu je usnadněno vyhledávání reklamací, příjem zásilek, prodej zboží, zpracování dodávací služby aj.

2 Analýza portfolia služeb České pošty, s. p.

Služby poskytované ČP se dají rozdělit podle různých kritérií. Nejjednodušeji lze služby dělit na Poštovní a Obstaravatelské. Poštovní služby v sobě zahrnují všechny produkty ČP, které spočívají v přepravě zásilek a sdělení. Obstaravatelské služby jsou ty, které ČP poskytuje na základě Rámcových a Prováděcích smluv uzavřených mezi ČP a jejími obchodními partnery. Mezi největší obchodní partnery patří v současné době ČSOB, a. s., Poštovní spořitelna, Česká pojišťovna, a. s. a Českomoravská stavební spořitelna, a. s., jejichž produkty jsou nabízeny prostřednictvím sítě 3 387 pošt.

Poštovní služby dále dělíme podle druhu zásilky (listovní a balíkové) a předepsaných dob dopravy, které jsou u těchto zásilek garantovány. To znamená, že v případě nedodržení doby dopravy má klient nárok na vrácení ceny, kterou za přepravu zásilky zaplatil. Veškeré sazby za tyto služby jsou uvedeny v platném Ceníku, který je klientům na požádání předložen. Přehled všech cen je v elektronické podobě umístěn na webových stránkách ČP www.ceskaposta.cz.

Další rozdělení vyplývá ze zákona o poštovních službách, ve kterém jsou zásilky děleny dle následujícího:

- Základní poštovní služby (viz bod 2.1)
- Ostatní služby (viz bod 2.2)

Informace o všech nabízených službách se mohou zákazníci dozvědět nejen na poště, ale i z domova nebo či ze zaměstnání, a to na webových stránkách www.ceskaposta.cz nebo od 4. 8. 2008 na níže uvedených telefonních linkách:

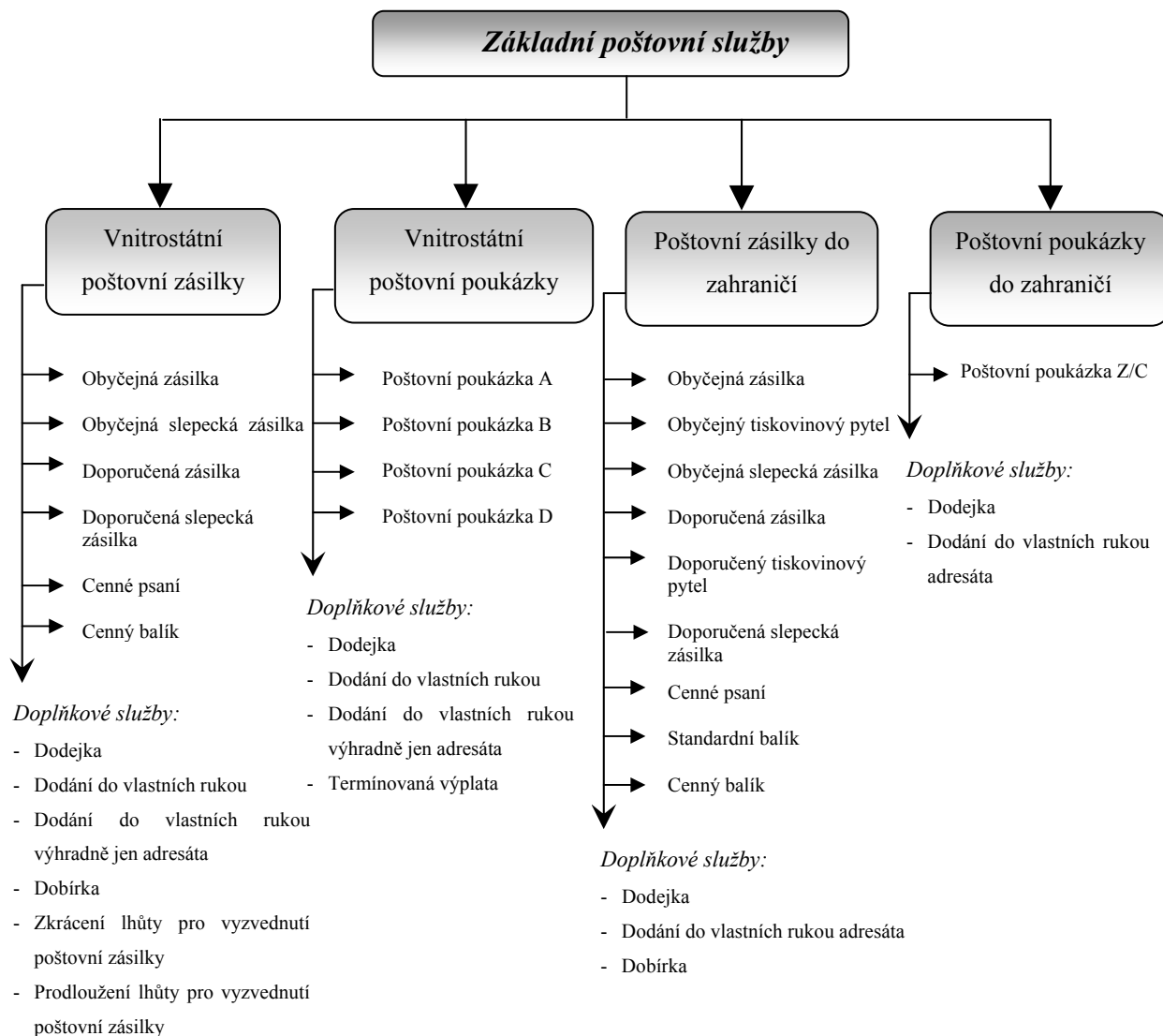
- **BÍLÁ LINKA – 840 111 244** – je určena pro interní komunikaci a dotazy pošt zároveň je komunikována na řadě materiálů a tiskopisů pro zákazníky.
- **ZELENÁ LINKA PRO PRODEJNÍ KANÁLY – 800 300 302** – slouží pro obchodní účely, např. objednávání předplatného časopisů, filatelie, známek s kupónem pro přitisky atd.
- **ZELENÁ LINKA PRO KAMPANĚ – 800 300 306** – pro zákazníky, kteří požadují podrobnější informace o službách propagovaných v probíhajících kampaních.
- **ZELENÁ LINKA – 800 104 410** – poskytuje informace pouze pro externí zákazníky, a to v souladu s požadavky stanovenými regulátorem – základní kvalitativní ukazatele.

2.1 Základní poštovní služby

ČP poskytuje základní poštovní služby na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách). Základní poštovní služby je pošta povinna poskytovat z pozice držitele poštovní licence, která byla udělena Českým telekomunikačním úřadem na období 2009 – 2012.

Na níže uvedeném obrázku č. 1 je uvedeno členění jednotlivých základních poštovních služeb, které ČP v současné době nabízí. Základní poštovní služby se dělí na vnitrostátní poštovní zásilky, vnitrostátní poštovní poukázky, poštovní zásilky do zahraničí a poštovní poukázky do zahraničí. U jednotlivých poštovních služeb jsou dále uvedeny i služby doplňkové, které lze k vybraným službám zvolit.

Obrázek č. 1: Základní poštovní služby



Zdroj: Česká pošta, s. p., Poštovní podmínky – Základní poštovní služby

2.2 Ostatní služby

Kromě základních poštovních služeb poskytuje ČP podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů další služby, které se řadí do kategorie „Ostatní služby“.

Tato skupina obsahuje služby, které poskytuje držitel poštovní licence z důvodu zajištění větší konkurenceschopnosti na trhu poštovních služeb.

EMS – vnitrostátní (Express mail service), jedná se o rychlou přepravu dokumentů a zboží po celém území ČR. Garantovaná doba dodání je následující den po dni podání a to nejpozději do 14:00 hod. (včetně sobot). Ve vybraných lokalitách se zásilky dodávají i ve dnech pracovního klidu.

Zásilku lze podat na všech poštách nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem. Pro smluvní partnery je možné dohodnout pravidelné převzetí zásilek u odesílatele. Maximální hmotnost zásilky je 20 kg.

EMS do zahraničí - zásilku pošta dodá do zahraničí nejrychlejším možným způsobem. Podat ji lze na všech poštách nebo prostřednictvím pověřených pracovníků v místě dohodnutém s odesílatelem. Obdobně jako u EMS – vnitrostátní je možné pro smluvní partnery dohodnout pravidelné převzetí zásilek u odesílatele.

Maximální hmotnost zásilky je 30 kg. Zásilka může být adresována pouze do určených zemí.

Obchodní balík má garantovanou dobu dodání následující pracovní den po dni podání. O službu může požádat kdokoli. Maximální hmotnost je 30 kg. Podání zásilek zajišťují vybrané pošty, u kterých je zároveň stanovený rozhodný čas pro podání (pokud se podání uskuteční po tomto čase, není garantováno dodání následující den).

Obchodní balík na Slovensko garantuje dobu dodání zásilky na Slovensko nejpozději třetí pracovní den po dni podání. Podání zásilek lze uskutečnit u vybraných pošt, u kterých je zároveň stanovený rozhodný čas pro podání (pokud se podání uskuteční po tomto čase, považuje se za datum podání následující pracovní den), anebo lze zásilky podat v místě dohodnutém s odesílatelem. Maximální hmotnost je 30 kg.

Profi balík – z důvodu zjednodušení portfolia balíkových zásilek od 1. 1. 2009 došlo k přechodu služby Profi balík na Obchodní balík. Služba byla zajišťována pouze na základě písemné dohody s odesílatelem zásilek, které jsou z výše uvedeného důvodu projednávány a změněny na poskytování služby Obchodní balík.

Obsahem zásilky *obchodní psaní* mohou být pouze tiskoviny, jako jsou: noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Minimální podání je stanoveno v počtu 500 kusů jednorázově nebo 30 000 kusů zásilek ročně. Podání zásilek lze provést pouze na základě písemné dohody uzavřené s ČP.

Obsahem zásilky *obchodní psaní do zahraničí* mohou být pouze tiskoviny, jako jsou: noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Minimální podání stanoveno v počtu 500 kusů jednorázově shodných rozměrů a stejného hmotnostního stupně. Zásilky lze podat pouze na základě písemné dohody uzavřené s ČP a zaslat je lze pouze na Slovensko.

Prostřednictvím *poštovní poukázky Z/A* lze uhradit poukázanou peněžní částku v hotovosti a zahraniční provozovatel na účet vedený bankou v zahraničí. Službu lze zvolit jen u zemí Bělorusko, Maďarsko, Polsko a Bulharsko.

2.3 Nepoštovní služby

Zásilkový balík je vnitrostátní služba poskytovaná ČP dle § 610 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Z něho poště vyplývá závazek přepravit zásilkový balík z místa podání a doručit ji adresátovi dle stanovených podmínek a dále závazek odesílateli zaplatit poště úplatu.

Zásilky lze podat pouze na základě písemné dohody uzavřené mezi odesílatelem a ČP. Minimální podání je stanoveno v počtu 500 000 kusů zásilek ročně. Podání zásilek se uskutečňuje na vybrané poště dohodnuté s obchodním zástupcem ČP nebo u odesílatele za podmínek stanovených v dohodě.

Informaci o příchodu zásilky a možnosti převzetí na ukládací poště předá ČP adresátovi doručením výzvy. Zásilka je uložena 15 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy s tím, že tuto lhůtu nelze prodloužit. Není-li možné výzvu doručit, pošta zásilku vrátí odesílateli. Adresát si může po doručení výzvy zásilku vyzvednout, nebo telefonicky požádat o doručení zásilky.

Roznáška informačních/propagačních materiálů je služba prováděná v rámci zprostředkovatelské činnosti ČP. Informační/propagační materiály nejsou poštovními zásilkami ve smyslu ustanovení zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů.

Na základě smluvních vztahů předává zákazník ČP reklamní materiály. ČP dále zajistí distribuci těchto materiálů na pošty a jejich následné doručení dle dispozic zákazníka do

domovních schránek, firem, poštovních přihrádek v dodacím obvodu dané pošty. Zákazník může požádat o zajištění RPM do jím vybrané lokality (např. pouze v rámci vybraných ulic). Dále může požádat o doručení propagačního materiálu pouze do firem, nebo pouze do domácností.

Služba **POSTFAX** zajišťuje přepravu prostřednictvím faksimilních zařízení. Služba slouží k rychlé přepravě obrazového, písemného nebo tištěného materiálu v rámci ČR, do zahraničí a došlých z ciziny. POSTFAX umožňuje faxovat i těm, kteří fax nemají. Vztah mezi ČP a uživateli služby POSTFAX upravují obchodní podmínky.

Poskytování služby **tisková zásilka** spočívá v distribuci novin a časopisů vydávaných ve smyslu zákona č. 46/2000 Sb. o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku. Zásilky distribuované podle těchto podmínek nejsou poštovními zásilkami ve smyslu ustanovení zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů.

Služba je určena výhradně pro vydavatele tisku. Zásilky pošta doručí na adresy předplatitelů do druhého dne ode dne podání.

2.4 Ostatní služby pro klienty pošty

Pošta poskytuje i mnoho služeb v rámci dodávání, čímž mohou být odstraněny nedostatky krátkých či jinak nevyhovujících hodin pro veřejnost na příslušné dodávací nebo ukládací poště.

Klienti mohou poštu požádat o následující:

- 1) změnu ukládací pošty:
 - a) všechny zásilky tak budou po oznámení ukládány na klientem zvolené poště
 - b) změna ukládací pošty již oznámené a uložené zásilky
- 2) dosílku zásilek – po určitou dobu je možné všechny zásilky adresáta dosílat na jím zvolenou adresu
- 3) prodloužení lhůty pro vyzvednutí zásilek:
 - a) po kterou budou všechny zásilky připraveny k vydání na poště - nejdéle po dobu jednoho měsíce od jejího příchodu
 - b) po kterou je zásilka připravena k vyzvednutí na poště.

Všechny žádosti klienti mohou uplatnit na kterékoliv poště, a žádosti týkající se jedné zásilky je možné podat také prostřednictvím elektronické podatelny ČP - podatelna@cpost.cz.

2.5 Služby obstaravatelské činnosti

Kromě přijímání, přepravy a doručování zásilek zajišťuje ČP smluvní služby pro jiné podnikatelské subjekty či úřady.

Povinnými službami obstaravatelské činnosti, které ČP zajišťuje, jsou:

- Rozhlasové a televizní poplatky
- Výplata starobních důchodů pro Českou správu sociálního zabezpečení

Nepovinné služby obstaravatelské činnosti, které zajišťuje ČP, jsou:

- Sázková a loterijní činnost, prodej vstupenek do SAZKA Arény pro společnost SAZKA, a.s.
- SIPO – Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva, 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 atp.
- Prodej kolkových známek
- Western Union – expresní zasílání peněz
- Telekomunikační služby - telefonní hovory, telegramy
- Stírací losy společnosti TERNO
- Prodej blahopřání – Konto bariéry
- Volný prodej tisku
- Vydávání poštovních známek včetně emisního plánu
- POSTSHOP – v nabídce každé pošty jsou i telefonní karty, dobíjecí kupóny, dálniční kupony, pohlednice, obálky, filatelistické zboží atd. Navíc ČP nabízí velkoobchodního prodej s množstevními slevami, kdy si lze zboží objednat nebo přímo zakoupit v centrálních skladech ČP.

ČP nabízí klientům také služby z oblasti bankovníctví a pojišťovnictví, dále stavební spoření a penzijní připojištění.

2.5.1 Bankovní služby

U bankovních služeb se jedná o produkty ČSOB, a. s., Poštovní spořitelny, se kterou pošta spolupracuje již mnoho let, a to už v době, kdy byla známa jako Investiční a poštovní banka.

Prostřednictvím poboček ČP je klientům nabízeno mnoho služeb Poštovní spořitelny. Některé produkty lze sjednat pouze na vybraných poštách. Jednotlivé pošty jsou rozděleny podle velikosti, což u každé pošty značí počet čtyřlístků (1 až 5 čtyřlístků). Čím více čtyřlístků, tím větší nabídka z oblasti bankovních služeb u dané pošty. Rozsah obsluhy je stanoven především podle počtu přepážek otevřených pro veřejnost, příp. podle počtu zaměstnanců, obyvatel v oblasti pošty, atd.

Proto, aby mohl zaměstnanec poskytovat některé bankovní služby, je důležité, aby prošel speciálním školením zakončeným zkouškou, na základě čehož je oprávněn uzavřít danou službu s klientem.

Postžirový účet lze sjednat na všech poštách. Je určen fyzickým osobám ke správě osobních či rodinných financí a veden v českých korunách. K účtu je možnost navázat další služby "nadstavbové", např. elektronické bankovníctví, červené konto, spořicí účet atd. Rozsah poskytovaných služeb je členěn na jednotlivé klientské programy, a to podle věku klienta: MINI, JUNIOR, KLASIK, PLUS, SENIOR a HANDICAP.

Postkonto je běžný účet, který lze sjednat na všech poštách. Je ideální pro pokrytí veškerých finančních potřeb neziskových organizací, podnikatelů (živnostníků) a firem. K dispozici je v rámci několika výhodných programů Ekonom, Max, Obec a Neziskový sektor.

Eurokonto je účet vedený v měně EUR. Sjednat jej lze pouze na vybraných poštách. Uzavřít si ho mohou fyzické osoby, ale i právnické osoby a fyzické osoby podnikající. Je určený pro hotovostní i bezhotovostní platební styk.

Elektronické bankovníctví znamená elektronickou obsluhu účtu, která je rychlá, levná, ale hlavně velmi pohodlná. Ke komunikaci je možné využít všech moderních prostředků jako je počítač, mobilní či pevný telefon. V nabídce jsou následující služby elektronického bankovníctví: Max Internetbanking PS, Max Mobil PS a Max Phone PS.

Službu **Eurogiro** poskytují všechny pobočky ČP. Představuje velice jednoduchý způsob zasílání peněz do zahraničí. V současné době umožňuje zasílat peníze do Německa, Rakouska, Slovenska, Švýcarska, Portugalska, Maďarska, Chorvatska, Lucemburska, Japonska, Belgie, Kanady, Rumunska, Řecka, Španělska, Turecka, Brazílie a samozřejmě přijímat peníze zasílané z těchto zemí. Počet spolupracujících zemí Poštovní spořitelna neustále rozšiřuje.

Kreditka PS a Kreditka Elektron je mezinárodní embosovaná platební karta, prostřednictvím které lze čerpat revolvingový úvěr. O poskytnutí Kreditky je možné požádat na všech poštách.

Splátková karta je čipová neembosovaná MasterCard mezinárodní, prostřednictvím které lze čerpat revolvingový úvěr. O poskytnutí Splátkové karty je možné požádat na všech poštách.

Vkladní knížky jsou tradičním nástrojem, který je určen pro spoření finančních prostředků. Vkladní knížku lze založit na všech poštách, a to bez i s výpovědní lhůtou (3, 6, 12 a 24 měsíců). V nabídce je i Vkladní knížka dětská (dále jen „VKD“), kdy při dovršení věku 18 let dítěte, na kterého je VKD napsána, může být vybrána naspořená částka s úroky a finanční premií.

Spotřebitelský úvěr znamená možný způsob řešení osobních finančních potřeb. Sjednat jej lze na všech poštách jako účelový nebo neúčelový. Úvěry jsou určeny výhradně pro zletilé fyzické osoby s příjmem plynoucím ze zdrojů na území ČR. V nabídce jsou následující spotřebitelské úvěry: Neúčelový úvěr, Účelový úvěr na bydlení, Účelový úvěr na vzdělání, Účelový úvěr na vozidlo a Poštovní úvěr Čtyřlístek.

Prostřednictvím **Poštovního investičního programu** lze investovat do otevřených podílových fondů s různou investiční strategií v rámci následujících programů Konzervativní, Vyvážený, Růstový a Dynamický. Sjednání zajišťují pouze vybrané pobočky ČP.

Poštovní investiční program – zajištěný nabízí možnost dosažení zajímavých výnosů. Výše zajištěného výnosu je vždy stanovena maximální a minimální hranicí, která je vyhlášována prostřednictvím obchodních míst Poštovní spořitelny. Sjednání zajišťují pouze vybrané pobočky ČP.

Spořicí investiční účet je ideální pro střednědobé až dlouhodobé spoření a současně investování. Spořicí investiční účet se skládá ze dvou částí a to spořicí a investiční. Sjednání zajišťují pouze vybrané pobočky ČP.

Šekové poukázky pošta doručí příjemci do vlastních rukou. Při proplacení je kontrolována totožnost příjemce.

Poštovní termínovaný vklad je bezpečný způsob uložení peněz na dobu 1, 3, 6, 9, 12 a 24 měsíců. Službu poskytují vybrané pošty.

Hypoteční úvěr řeší otázku bydlení (klasické účelové čerpání úvěru), případně umožňuje získat vysoký neúčelový hypoteční úvěr - prostřednictvím takzvané americké hypotéky. Díky tomuto modelu hypotéky je možno si půjčit v podstatě na cokoliv. Sjednání zajišťují pouze vybrané pobočky ČP.

Složenky jsou vydávány Poštovní spořitelnou jako doklad pro platbu v hotovosti na účet příjemce, který je veden v Poštovní spořitelně. Při zasílání zboží na dobírku lze využít dobírkovou složenku. Službu je zajištěna na každé poště.

Povolené přečerpání k postžirovému účtu je úvěr, který si může sjednat klient postžirového účtu. Umožňuje kdykoliv a okamžitě čerpat výhodně peněžní prostředky až do jejich sjednané výše prostřednictvím svého účtu. Není potřeba zajištění a úroky jsou placeny jen ze skutečně vyčerpané částky úvěru. O úvěr lze žádat na každé poště.

Povolené přečerpání k postkontu je určeno pro fyzické osoby podnikatele a slouží k financování provozních potřeb nebo na krytí přechodného nedostatku finančních prostředků. Výše limitu je od 20 tis. Kč do 500 tis. Kč a stanoví se na základě obchodního obratu nebo kreditního obratu na běžném účtu klienta. Službu lze sjednat na vybraných poštách.

Malý podnikatelský úvěr poskytuje peníze na rozvoj podnikání až do výše 500 000 Kč bez nutnosti dokládat účel jejich použití. Je určen pro fyzické osoby podnikající, občany ČR s trvalým bydlištěm v ČR. Čerpání úvěru je jednorázové, finanční prostředky jsou převedeny na postkonto žadatele. Splácení úvěru provádí banka pravidelně měsíčně inkasem z postkonta. Úvěr lze sjednat na vybraných poštách.

Červené konto nabízí výhodnou formu spoření s nadprůměrným úročením. Jeho základní funkcí je zhodnocení dočasně volných finančních prostředků. Lze požádat o vydání platební karty VISA Classic k Červenému kontu. O službu lze žádat na každé poště.

Vkladový účet na vzdělání je speciální účet s nadstandardním úročením. Je určen pro zajištění finančních prostředků pro studium majitelů účtů na středních školách, vyšších odborných školách nebo vysokých školách. Účet lze založit do 21 let věku žadatele. Službu lze sjednat na každé poště.

2.5.2 Pojišťovací služby

ČP na svých pobočkách dále sjednává různé druhy pojištění pro svého dalšího významného aliančního partnera, kterým je **Česká pojišťovna, a. s.** Většinu těchto produktů lze sjednat pouze na vybraných poštách a to zejména na obchodních místech se dvěma a více přepážkami.

Aby mohl zaměstnanec poskytovat některé druhy pojištění, musí se zúčastnit speciálního školení, zaměřeného na daný produkt. Po úspěšném zvládnutí testu, který po skončení školení musí být zaměstnancem vyplněn, obdrží od České pojišťovny, a. s. certifikát, opravňující poskytovat pojišťovací služby.

Životní pojištění SLUNÍČKO je kapitálové životní pojištění, které dětem zajistí maximální ochranu a zároveň peníze do začátku samostatného života. Spolu s dítětem mohou být pojištěni oba rodiče. Sjednání pojištění zajišťují vybrané pošty.

Kapitálové životní pojištění s připojištěním úrazu a zdraví zaručí, že nenadále neštěstí nepřivede klienta nebo jeho rodinu do finanční tísně. Pojištění lze sjednat na každé poště.

Kombinované vkladové pojištění kombinuje pojištění se spořením. Peníze se na tuto pojistku vkládají najednou, hned na začátku pojištění. Je ideální pro každého, kdo má volnou finanční hotovost, kterou chce dobře a výhodně investovat. Sjednání pojištění zajišťují vybrané pošty.

V rámci **Pojištění domácnosti** je zajištěna ochrana zařízení domácnosti a ochrana cenných předmětů. Sjednání pojištění zajišťují vybrané pošty.

V **Pojištění obytných budov a souvisejících staveb** je zahrnuto živelné pojištění majetku, pojištění ušlého nájemného, pojištění odpovědnosti za škodu vlastníků/správců nemovitostí. Pojištění je určeno jak občanům, majitelům bytových domů, tak společenstvím vlastníků bytových jednotek, obcím, developerským společnostem, bytovým družstvům i ostatním právnickým osobám. Sjednání pojištění zajišťují vybrané pošty.

Povinné ručení je pojištění, které je ze zákona povinen uzavřít vlastník vozidla a lze jej sjednat na každé poště.

2.5.3 Stavební spoření

Dalším významným a dlouholetým aliančním partnerem je **Českomoravská stavební spořitelna, a. s.** pro niž ČP sjednává na všech obchodních místech stavební spoření, známé zejména jako stavební spoření s Liškou. Jedná se o jeden z nejvýhodnějších a nejbezpečnějších finančních produktů a zároveň nabízí cestu k optimálnímu financování bydlení.

2.5.4 Penzijní připojištění

Penzijní připojištění sjednává ČP na všech svých obchodních místech, a to pro dva významné alianční partnery, kterými jsou **ČSOB, Penzijní fond Stabilita** a **Penzijní fond České pojišťovny**.

V obou případech se jedná o nejvýhodnější státem podporované spoření. U těchto finančních produktů lze získat nejen vysoký státní příspěvek, ale rovněž výrazné daňové úlevy pro jednotlivé klienty i jejich zaměstnavatele. Klienti si tak mohou jednoduchým způsobem pro období penze zajistit dodatečný zdroj příjmů, který jim napomůže udržet kvalitní životní úroveň.

2.6 Elektronické služby

Pošta již historicky – v českých zemích již od roku 1526 – zajišťuje přepravu dopisů a balíků. Zákazník si koupí známku, nalepí ji na dopis, ten hodí do schránky a nepřemýšlí, co se s dopisem dále děje, kolika místy a rukama musí projít, aby došel až ke svému příjemci. Důvěřuje poště, že dopis doručí, a že jeho obsah nebude prozrazen (garance listovního tajemství). Přestože si někdy zákazník při obdržení zásilky do vlastních rukou stěžuje, že musí na poštu si ji vyzvednout, použije sám tuto službu, potřebuje-li při zaslání zásilky průkaznost jejího převzetí adresátem. Stejně tak stát nebo firmy, potřebují-li vyplatit někomu peníze, svěří je poště a věří, že je pošta vyplatí tomu správnému adresátovi, protože ověří jeho totožnost.

U elektronické komunikace nebo elektronických služeb je ověřování totožnosti a průkaznost hlavním problémem. Právě pošta může přidat důvěru a zabezpečení do těchto oblastí, stejně jako ji přidává do fyzických služeb.

Elektronické služby pro stát a veřejný sektor zajišťuje ve světě řada poštovních správ. Průkopníky v této oblasti byly pošty ve skandinávských zemích. Pošta u nás i ve světě odjakživa zajišťovala pro státní správu doručování „zvláštních zásilek“, např. úředních rozhodnutí, soudních obsílek, povolávacích rozkazů apod. Někde byl pro tyto zásilky uplatňován speciální režim, jinde nikoliv, ale pošta vždy garantovala, že zásilky doručí. Po nástupu internetu se řada státních orgánů a organizací veřejného sektoru rozhodla využít elektronické sítě ke kontaktu s občany a státní instituce v řadě případů v této oblasti spolupracují s poštovními správami.

Pro poštovní správy je elektronický obchod velkou příležitostí, který generuje zásilky. Na druhou stranu e-mail snižuje objem adresných listovních zásilek. ČP se elektronizací a rozšiřováním elektronických služeb snaží zajistit nové alternativní výnosové zdroje jako náhradu za případný úbytek objemu v klasických poštovních službách.

Elektronické služby (kromě hybridní pošty a centrální adresy) jsou poskytovány na 70 kontaktních místech, téměř ve všech okresních městech, což je znázorněno na obrázku č. 2. Od 1. 7. 2009 by tyto služby měly být poskytovány i na přepážkách pošt označených logem Czech POINT.

Obrázek č. 2: Mapa kontaktních míst České pošty, s. p.



Zdroj: Česká pošta, s. p., interní materiál

2.6.1 Hybridní pošta

Hybridní pošta je nejstarší z těchto služeb. Objevila se asi před 16 lety a byla reakcí na to, že většina dokumentů vzniká na počítačích v elektronické podobě a je tedy možno je tisknout a kompletovat i mimo firmu. Pošta pak nemusí přijímat zásilky ve fyzické podobě, ale přijme je elektronicky, sama je vytiskne, přidá případné přílohy, zaobálkuje a předá přímo do poštovní přepravní sítě. Pro odesílatele to znamená jak úsporu nákladů, tak úsporu času. Služby hybridní pošty nabízí většina evropských poštovních správ.

Služba se nazývá hybridní pošta, neboť dodaná data jsou transformována na fyzické listovní zásilky nebo naopak jsou dokumenty snímány a převedeny do elektronické podoby.

ČP provozuje tuto službu ve třech střediscích, a to v Českých Budějovicích (od roku 1994), v Brně (od roku 2002) a v Ústí nad Labem (od roku 2004). V následujícím obrázku č. 3 je znázorněné schéma hybridní pošty.

Obrázek č. 3: Schéma hybridní pošty



Zdroj: Česká pošta, s. p., internetové stránky

2.6.2 Centrální adresa

Pod pojmem Centrální adresa (CADR) je míněn oficiální informační systém uveřejňující informace o veřejných zakázkách, veřejných dražbách a ostatních nabídkách. Jde o elektronickou vývěsku na webových stránkách, která je na základě výběrového řízení a usnesení vlády provozována ČP od 1. července roku 2000. ČP tento projekt realizovala a provozuje jej jako správce.

2.6.3 Certifikační autorita

Certifikační autorita vydává certifikáty, což jsou jakési „elektronické průkazy totožnosti“. Certifikát obsahuje elektronický podpis majitele. Tímto podpisem odesílatel stvrzuje odesílané elektronické zprávy, stejně jako svým písemným podpisem stvrzuje písemné dokumenty. Certifikační autorita musí před vydáním certifikátu ověřit totožnost klienta a musí jako důvěryhodný subjekt garantovat správnost a kvalitu všech úkonů.

Hlavní náplní činnosti certifikační autority je tedy především ověřování totožnosti osoby, která žádá o elektronický průkaz totožnosti (nazývá se certifikátem) a o stvrzení údajů v certifikátu (veřejný klíč) s konkrétní osobou. Toto stvrzení provede certifikační autorita svým průkazem totožnosti (svým certifikátem – certifikátem certifikační autority), a to způsobem, při kterém sebemenší následný zásah do údajů, uvedených v certifikátu

(např. pokus o změnu identifikačních údajů o osobě vlastníci certifikát) nelze provést nepoznatelným způsobem.

Další náplní činnosti certifikační autority je zveřejňování certifikátů, které vydala a pravidelné zveřejňování údajů o certifikátech, které byly zneplatněny (např. na žádost jejich vlastníka) v době než samovolně vypršela jejich platnost (z bezpečnostních důvodů je platnost vydaného certifikátu časově omezena, typicky na jeden rok).

2.6.4 Interní certifikační adresa

V první fázi byly služby interní certifikační autority poskytovány na sedmi pracovištích ČP (kontaktní místa), plošně rozproštěných po celé republice. Ve druhé fázi byl rozšířen počet kontaktních míst na sedmdesát. Tzn., že přibližně v každém (bývalém) okresním městě jsou dostupné certifikační autority ČP. Tento počet je vzhledem k ostatním poskytovatelům certifikačních služeb zcela bezkonkurenční.

V současné době interní certifikační autorita ČP slouží výhradně pro vydávání certifikátů těm klientům, kteří mají s ČP uzavřenou smlouvu o poskytování služeb (SIPO, Platební styk, Hybridní pošta, Centrální adresa - veřejné dražby), a kteří v této smlouvě mají s ČP sjednáno předávání dat pomocí Internetu (e-mailem). Certifikát je vydáván na kterémkoliv kontaktním místě ČP.

2.6.5 Veřejné certifikační autority (VCA)

Služba Veřejné certifikační autority byla ČP spuštěna v březnu roku 2003. Certifikáty, které vydává veřejná certifikační autorita PostSignum, jsou testovány pro použití v aplikaci Registrovaná elektronická pošta a v obecně rozšířeném www prohlížeči a e-mailových klientech.

Díky této službě lze za velmi příznivou cenu získat komerční certifikát, vhodný pro zabezpečení komunikace nebo citlivých dat (např. elektronické pošty).

2.6.6 Kvalifikovaná certifikační autority (QCA)

Počínaje dnem 3. 8. 2005 se na základě rozhodnutí Ministerstva informatiky ČR stala ČP akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění. Provoz certifikační autority PostSignum QCA byl zahájen dne 1. 9. 2005. Fyzickým i právnickým osobám zajišťuje certifikační služby - vydávání kvalifikovaných certifikátů a vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů.

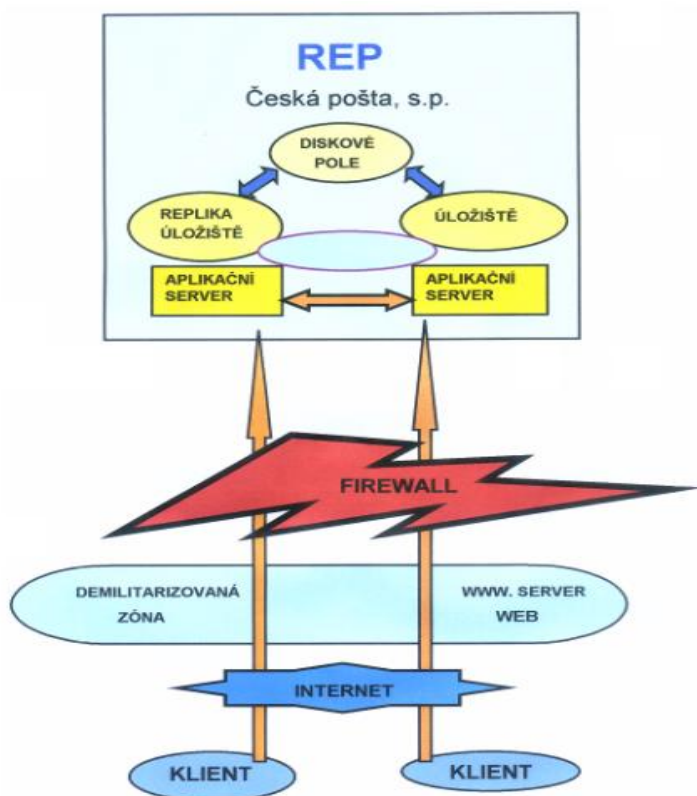
2.6.7 Registrovaná elektronická pošta

Registrovaná elektronická pošta (dále jen „REP“) je elektronická varianta zapsané zásilky s doručenkou. Zjednodušeně lze REP charakterizovat jako systém sloužící pro zabezpečený a průkazný přenos zpráv, souborů, formulářů a dat obecně. Průkaznost komunikace zajišťuje důvěryhodná třetí strana (v tomto případě ČP), ke které se jak odesílatel, tak i adresát připojují.

Přijetí dat do schránky je oznámeno adresátovi výzvou k jejich odebrání. Odebrání zásilky ze schránky je naopak automaticky oznámeno odesílateli, který pak následně ještě obdrží elektronickou doručenkou podepsanou adresátem. Systém navíc umožňuje nastavení času k automatizovanému stažení zásilek a další funkce, které zvyšují celkový uživatelský komfort služby. Systém provádí registraci všech stavů, kterými daná zásilka prochází, s návaznou archivací těchto stavů.

Oprávnění poskytovat službu REP má pouze ČP.

Obrázek č. 4: Systém Registrované elektronické pošty



Zdroj: Česká pošta, s. p., internetové stránky

2.7 Služby Czech POINT

Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál. Jedná se o místo zprostředkující kontakt občanů s úřady. Jedním z cílů vzniku Czech POINTů je zrychlit a zpřístupnit služby občanům. Na projektu Czech POINT spolupracuje ČP s Ministerstvem vnitra ČR.

Do 30. 6. 2008 ČP vydávala na počkání pouze úplné výpisy z Katastru nemovitostí a z Obchodního rejstříku a výpisy ze Živnostenského rejstříku, ale od 1. 7. 2008 došlo k rozšíření stávajících služeb a postupně i nových služeb. Tyto služby nabízí ČP na všech pobočkách, které disponují kontaktním místem veřejné správy Czech POINT.

Výpis z katastru nemovitostí

Jedná se o ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy, poskytované dle §9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Údaje katastru nemovitostí spravuje Český úřad zeměměřický a katastrální.

Druhy výpisů, o které lze žádat jsou úplný výpis z katastru nemovitostí (úplný výpis majetku na daném listu vlastnictví v daném katastrálním území) a částečný výpis (výpis části majetku z daného listu vlastnictví).

Katastr nemovitostí České republiky je soubor údajů o nemovitostech v České republice zahrnující jejich soupis a popis a jejich geometrické a polohové určení. Jeho součástí je evidence vlastnických a jiných věcných práv a dalších zákonem stanovených práv k těmto nemovitostem.

Výpis z obchodního rejstříku

Jedná se o ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy, poskytované dle §9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Údaje obchodního rejstříku spravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR.

Druhy výpisů jsou úplný výpis (výpis všech informací o subjektu, tedy včetně údajů změněných a již neplatných, např. starší jméno firmy, původní sídlo firmy atp.) a výpis platných údajů (výpis aktuálně platných informací o subjektu).

Obchodní rejstřík je veřejný seznam, do něhož se zapisují zákonem stanovené údaje o podnikatelích (např. sídlo firmy, předmět jejího podnikání, identifikační číslo atd.). Zápis do obchodního rejstříku provádí tzv. rejstříkový soud, který je podřízený Ministerstvu spravedlnosti.

Výpis z živnostenského rejstříku

Jedná se o ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy, poskytované dle §9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Údaje živnostenského rejstříku spravuje Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR.

Druh výpisu - výpis bez historie tzn. pouze platné údaje o subjektu.

Živnostenský rejstřík České republiky je částečně veřejný seznam všech podnikatelů podnikajících na základě živnostenského oprávnění, kteří provozují svou živnost v územním obvodu daného živnostenského úřadu.

Podání podle živnostenského zákona

Tato služba nabízí občanům možnost vyřídit jedním podáním veškeré úkony směrem k živnostenskému úřadu (ohlášení živnosti, přijetí žádosti o koncesi, změna rozhodnutí o udělení koncese, vydání rozhodnutí o schválení odpovědného zástupce pro koncesovanou živnost, atd.). Podání mohou využít fyzické i právnické osoby a lze jej provést v písemné nebo v elektronické podobě.

Výpis z rejstříku trestů

Službu „Vydávání výpisu z Rejstříku trestů“ nabízí ČP od 1. 7. 2008 v rámci spolupráce s Ministerstvem vnitra ČR. Výpis z Rejstříku trestů lze vydat pouze osobě, které se výpis týká na základě písemné žádosti. Za žadatele může podat žádost i jiná osoba, ale pouze na základě úředně ověřené plné moci.

Rejstřík trestů České republiky je neveřejná evidence (neveřejný registr, který má jiný režim, než ostatní vydávané ověřené výstupy). Rejstřík trestů je podřízen Ministerstvu spravedlnosti ČR.

Výpis z insolvenčního rejstříku

Tuto službu nabízí ČP od 16. 4. 2009. Jedná se o ověřený výstup z informačního systému veřejné správy, poskytovaný dle §9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Insolvenční rejstřík je spravován Ministerstvem spravedlnosti ČR.

Jedná se o veřejně přístupný rejstřík, není tedy nutné ověřovat totožnost žadatele. Insolvenční rejstřík obsahuje mimo jiné zákonem stanovené údaje o dlužnících. Výpis z insolvenčního rejstříku poskytuje informaci, zda je vyhledaná osoba vedena jako dlužník nebo nikoliv. V případě, že je osoba vedena v insolvenčním rejstříku, výpis obsahuje aktuální stav insolvenčního řízení.

Výpis z bodového hodnocení řidičů

Službu nabízí ČP od 1. ledna 2009. Řidiči mohou takto zjistit stav svého bodového hodnocení. Výpis je poskytován dle novely zákona 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění.

Centrální registr řidičů je informačním systémem, jehož správcem je ministerstvo dopravy. Jedná se o tzv. neveřejnou evidenci, o ověřený výstup může požádat pouze osoba, které se výstup týká nebo osoba, která je touto osobou zmocněna.

Automatické zasilání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy

ČP nabízí tuto službu od března roku 2009. Zákazníci, kteří uzavřou smlouvu s ČP o automatickém zasilání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy, obdrží vždy k určenému datu ověřené výstupy z vybraných rejstříků (obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík a seznam kvalifikovaných dodavatelů), a to automaticky každé 3 měsíce.

Výpisy z obchodního a živnostenského rejstříku, případně seznamu kvalifikovaných dodavatelů, ne starší než 3 měsíce, jsou vyžadovány např. pro účast ve veřejných zakázkách.

Výpisy ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů (SKD)

Službu ČP nabízí od 1. ledna 2009. Jedná se o ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy, poskytované dle § 9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Seznam kvalifikovaných dodavatelů spravuje Ministerstvo pro místní rozvoj.

Seznam kvalifikovaných dodavatelů vede Ministerstvo pro místní rozvoj podle § 125 a následujících ustanovení zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Ministerstvo pro místní rozvoj do seznamu zapisuje dodavatele, kteří splnili kvalifikaci podle § 53 (základní kvalifikační kritéria) a § 54 (profesní kvalifikační kritéria) zákona o veřejných zakázkách, splnění kvalifikace doložili ministerstvu příslušnými doklady a zaplatili správní poplatek.

E-shop - výpisy poštou

ČP nabízí tuto službu od 3. 3. 2008 na internetových stránkách <http://eshop.czechpoint.cz>. Služba umožňuje elektronicky objednat ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy. Hlavní přínos je získání požadované veřejné listiny bez nutnosti návštěvy příslušného úřadu nebo kontaktního místa služby Czech POINT do tří pracovních dní. Ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy jsou poskytovány dle §9 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění.

Jednotlivými druhy výpisů jsou katastr nemovitostí (úplný výpis majetku na daném listu vlastnictví v daném katastrálním území), obchodní rejstřík a živnostenský rejstřík (výpis bez historie, pouze platné údaje o subjektu). V případě obchodního rejstříku se jedná o úplný výpis (výpis všech údajů platných kdykoliv až do okamžiku platnosti údajů) a o výpis platných údajů (obsahuje úplný výpis, tj. výpis všech údajů platných právě k okamžiku platnosti údajů).

2.8 Připravované služby

Trendem ČP v současné době je spolupráce s Ministerstvem vnitra a v důsledku toho bude ČP již během tohoto roku zajišťovat další služby z oblasti Czech POINTu.

2.8.1 Datové schránky

Dne 1. 7. 2009 vstoupí v platnost zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který sebou přináší povinnost používat datové schránky. Datová schránka bude umožňovat komunikaci s veřejnou správou a nahradí používání běžného papírového kontaktu elektronickým. Cílem je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti. Důležitým prvkem zákona je uznání elektronických dokumentů jako rovnocenných s papírovými a zajištění jejich bezpečnosti. Povinně budou mít datovou schránku právnické osoby, tedy veškeré subjekty veřejné správy, včetně neziskových organizací, a komerční firmy. O zřízení datové schránky si mohou požádat i fyzické osoby, není to však povinné. Přechodnou lhůtu pro zřízení datových schránek mají advokáti, notáři nebo daňoví poradci.

Přes datové schránky bude možné odesílat a přijímat zprávy, zjišťovat stavy odeslaných zpráv, přijímat doklady o dodání a doručení či ověřovat, zda má adresát datovou schránku. Skrze datové schránky bude možné posílat všechny žádosti a stížnosti (daňové přiznání, žádost o stavební povolení apod.), jednoduše řečeno vše, co lze převést z papírové do digitální podoby. Výjimku tvoří dokumenty v listinné podobě, jejichž jedinečnost nelze konverzí nahradit tj. například občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz či vkladní knížka.

Správce informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra a provozovatelem systému Česká pošta, s. p. Na základě podepsané smlouvy bude zajišťovat provoz celého systému a dále například rozesílání přístupových údajů, helpdesk, call centrum a další služby pro snadnější využívání datových schránek.

2.8.2 Vidimace a legalizace

Tuto službu budou zajišťovat všechny pošty označené logem Czech POINT s účinností od 1. 7. 2009. V současné době je služba vidimace a legalizace poskytována na základě zákona č. 21/2006 Sb. o ověřování a provádí ji notáři, krajské úřady, obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst, úřady městských částí hlavního města Prahy a velitelé lodí.

Vidimací se rozumí úřední ověření skutečnosti, že opis nebo kopie listiny se doslova shoduje s jejím originálem. Vidimací se nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených na vidimované listině ani jejich soulad s právními předpisy. Ten, kdo provádí vidimaci, za obsah listiny neodpovídá.

Legalizace je úřední ověření skutečnosti, že určitá osoba listinu před ověřující osobou vlastnoručně podepsala nebo podpis na listině uznala za vlastní. Legalizací se nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v listině ani jejich soulad s právními předpisy.

2.8.3 Konverze dokumentů

Obdobně jako předchozí služba bude i konverze dokumentů zajišťována u všech pošt označených logem Czech POINT, a to s účinností od 1. 7. 2009.

Konverze dokumentů znamená převedení dokumentů z elektronické podoby do papírové. Elektronický dokument má stejnou váhu jako úředně ověřený papírová doklad.

Služba je poskytována dle zákona č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

3 Vyhodnocení služeb nabízených Českou poštou, s. p. proti konkurenci

Při hodnocení poskytovaných služeb zjišťuje ČP jejich kvalitu zejména sledování doby dopravy zásilek. Dalším důležitým měřítkem pro hodnocení nabízených služeb je jejich počet reklamací.

3.1 Kvalita poskytovaných služeb

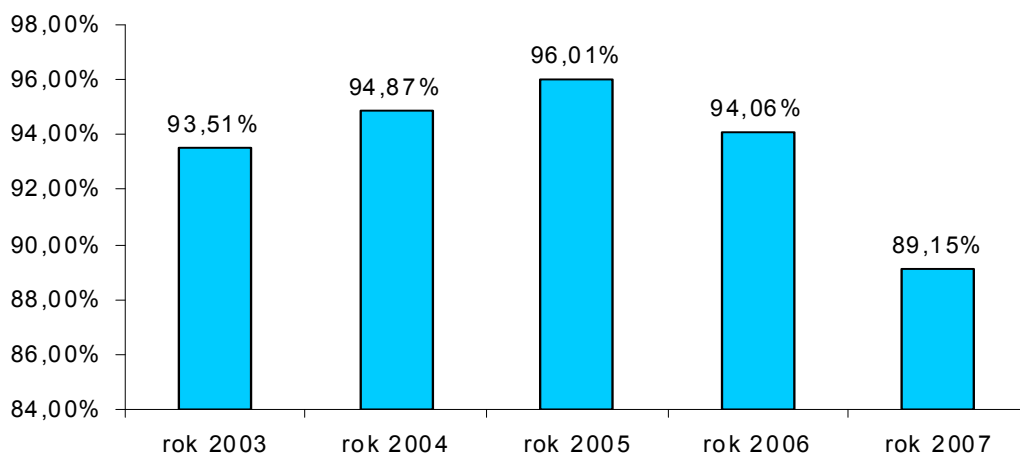
Ke sledování kvality a spokojenosti zákazníků slouží pravidelné průzkumy kvality dopravy poštovních zásilek zajišťované jednak vlastním kontrolním systémem, a potom i nezávislou agenturou.

Všechny způsoby dopravy mají za cíl přepravu zásilek v co nejkratším, popř. garantovaném čase. Pro kvalitní informace veřejnosti o dobách dopravy bylo nutno stanovit přesná kritéria, tzv. limity doby dopravy, a to jak u vnitrostátní tak mezinárodní přepravy zásilek.

V současnosti využívá ČP pro průzkum vnitrostátních přepravních proudů, kde je sledována zejména rychlost a kvalita dodání zásilek, vlastní průzkumy a průzkumy nezávislých agentur (např. agentura JUNGOVÁ).

Obrázek č. 5 zachycuje v procentuelním vyjádření porovnání počtu zásilek doručených v D+1 (D+1 – tj. dodání zásilky do následujícího dne po dni podání) v letech 2003 až 2007, kdy v rámci vyhodnocení bylo sledováno v každém jednotlivém roce cca 30 000 listovních zásilek.

Obrázek č. 5: Vyhodnocení sledování doby dopravy v D+1 v letech 2003 až 2007



Zdroj: Výroční zprávy České pošty, s. p. 2003 - 2007

Sledování mezinárodních dob dopravy zajišťuje od roku 1986 Světová poštovní unie. Plně nezávislé a sofistikované měření bylo zavedeno v roce 1994 pod názvem UNEX. Tohoto sledování se ČP zúčastňuje od roku 2005. Aby bylo dosaženo zamýšleného cíle, je každý rok odesláno z 36 zemí více než půl milionu zkušebních dopisů.

3.2 Reklamace

O spokojenosti klientů vypovídá také počet odůvodněných reklamací dodání poštovních zásilek a poukazů nebo odůvodněných reklamací úbytku obsahu poštovních zásilek oproti celkovému počtu přepravovaných zásilek.

Na jeden milion podaných poštovních zásilek a poštovních poukazů, které patří do základních poštovních služeb, připadlo v roce 2007 jen 140 uplatněných reklamací dodání (včetně reklamací dodejek). Z počtu reklamací, které byly shledány odůvodněnými, připadlo na jeden milion podaných poštovních zásilek a poštovních poukazů 71 reklamací. V tabulce č. 1 je uveden počet reklamací na dodání poštovní zásilky nebo poštovního poukazu na 1 mil. zásilek/poukazů (ks).

Tabulka č. 1: Reklamace v roce 2007

	Reklamace dodání poštovní zásilky nebo poštovního poukazu na 1 mil. zásilek/poukazů (ks):	Reklamace poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky na 1 mil. zásilek (ks):
Reklamace celkem	140	35
Odůvodněné reklamace	71	24

Zdroj: Výroční zpráva České pošty, s. p. za rok 2007

Ukazatel kvality provozu pošty je rovněž ztrátovost zásilek a to nejen jako poměrový ukazatel ztracených zásilek k počtu podaných zásilek. Tento ukazatel se také citelně dotýká ekonomiky provozu pošt – jako vyplacená náhrada, neboli náklad. Nejhorší dopad však má každá ztracená zásilka na pověst celé pošty, protože odesílatele nezajímá, kolik zásilek bylo řádně dodáno, ale zajímá ho ta konkrétní zásilka, kterou podal.

3.3 Sledování zásilek v systému T&T

System T&T - Tracing & Tracking je systémem sledování zásilek pomocí čárového kódu (dále jen „ČK“) od podání až k dodání. System T&T byl vyvinut v roce 1998 pracovníky ČP v Odštěpném závodu VAKUS Vítkov. Zadáním bylo vyvinout takový systém, který by umožnil sledování toku zásilek od podavatele ke klientovi. Význam spočívá v tom,

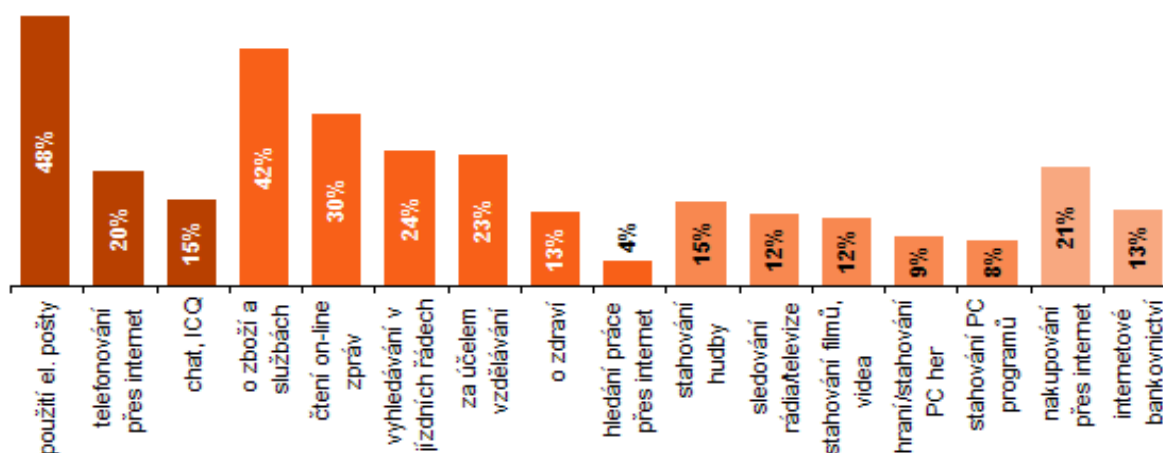
že klient může kdykoli na internetových stránkách podniku nebo telefonickým dotazem na klientském centru zjistit údaje o pohybu své zásilky. Pracovníci ČP mohou zjistit údaje o pohybu zásilek v případě reklamací. Softwarová evidence zásilek měla také zamezit ztrátovosti zásilek, a tím zvýšit důvěru klientů ve schopnost podniku plnit své závazky vyplývající z uzavřených přepravních smluv.

K tomu, aby mohla být zásilka sledována v systému T&T, musí být vybavena ČK, který začala ČP používat již v roce 1995. Důvodem pro zavedení ČK bylo vyplácení vysokých náhrad za „ztracené balíky“- zásilky, které nebyly nikdy podány, přestože bylo jejich podání poštou stvrzeno. Všeobecně se začal ČK využívat po zavedení nových druhů zásilek, určených především firmám, profi a obchodních balíků - zásilek se zaručenou dobou dodání.

3.4 Expresní služby

V současné době se velmi mohutně rozvíjí internetový obchod, což nasvědčuje tomu, že zásilkový obchod je a bude důležitý a velmi žádaný v oblasti poštovního trhu. Na obrázku č. 6 jsou procentuálně znázorněny vybrané aktivity používané uživateli internetu. Přes internet nakupuje v současné době 21 % jednotlivců (39 % uživatelů internetu). Dle informace Českého statistického úřadu došlo za poslední tři roky k výraznému nárůstu podílu jednotlivců. V roce 2005 přes internet nakupovalo 6 % jednotlivců starších 16 let (17 % uživatelů internetu). Největší zájem (ze strany jednotlivců) je o – vstupenky, oblečení, knihy, elektroniku, kosmetiku atd.

Obrázek č. 6: Vybrané aktivity prováděné jednotlivci na internetu, 2008 (% z celk. počtu jednotlivců ve věku 16+)



Zdroj: Český statistický úřad

Nástupem konkurenčních firem na český trh, se musela ČP začít zamýšlet nad svými službami. Aby nezačali klienti přecházet jinam, došlo k zavádění nových služeb a k úpravám v dosavadních službách. V první fázi byl nejsilnější tlak ze stran konkurentů **na balíkové zásilky**. Z důvodu zajištění větší konkurenceschopnosti na trhu poštovních služeb poskytuje ČP kromě základních poštovních služeb i ostatní služby a nepoštovní služby. Dosavadní balík a cenný balík, který poskytovala ČP, nebyl dostačující. Bylo nutné vytvořit v této oblasti službu, která bude rychlá, levná a bez zbytečných složitostí. Proto na trh ČP uvedla nové produkty, kterými jsou Obchodní balík, Profi balík a Zásilkový balík, který je výhradně určen podavatelům s minimálním ročním podáním 500 000 ks podaných zásilek a na základě písemné dohody. Profi balík je k 1. 1. 2009 zrušen. V oblasti expresních služeb nabízí ČP již několik let službu Express Mail Service (EMS) s garantovanou dobou dopravy.

V oblasti expresních služeb jsou hlavními konkurenty pro ČP společnosti DHL, TNT nebo UPS. U balíkových zásilek jsou hlavními konkurenty společnosti DPD, PPL nebo TNT.

Pro porovnání expresních služeb budou porovnány ze služeb ČP Obchodní balík a EMS – vnitrostátní s produkty firem DHL, PPL a GENERAL PARCEL ČECHY. Firma GENERAL PARCEL ČECHY je na trhu v ČR oproti jiným konkurentům nejkratší dobu, ale v poslední době se začíná více projevovat. Z tohoto důvodu byla vybrána pro porovnání nabízených služeb. Ve většině případů je přirozeným měřítkem v porovnávání jak výrobků, tak i služeb cena a kvalita, protože pro každého zákazníka je důležitá a rozhodující kvalita za rozumnou cenu. Z tohoto důvodu bude u jednotlivých služeb porovnávána cena a kvalita.

Jak již bylo zmíněno, Obchodní balík nabízí garantovanou dobu dopravy D+1, jeho maximální hmotnost může činit až 30 kg. Zásilku lze pojistit až do výše 100 000 Kč bez nutnosti zvláštního balení. Celou „cestu“ zásilku je možné sledovat prostřednictvím T&T. Obchodní balík lze podat pouze na vybraných poštách, u nichž je stanoven nejzazší čas pro podání.

Doplňkové služby, které lze za příplatek u Obchodního balíku zvolit jsou dodejka, dodání do vlastních rukou, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka (do 100 000 Kč), bezdokladová dobírka, ověření údajů a křehký (pouze do hmotnosti 10 kg). Zvolí-li odesílatel doplňkovou službu „Ověření údajů“, vzniká ČP závazek dopravit zásilku na příslušnou poštu nejpozději následující pracovní den po dni podání, zde ji uložit a neprodleně informovat adresáta. Poté zásilku vydat do vlastních rukou výhradně jen adresáta, kde místem dodání je výlučně příslušná pošta.

Další již zmíněnou službou s garantovanou dobou dodání následující den po dni podání, a to nejpozději do 14:00 hod. včetně sobot, je EMS. Díky této službě lze rychle

přepřavit dokumenty nebo zboží po celé ČR, a to až do hmotnosti 20 kg. Ve vybraných lokalitách se zásilky dodávají i ve dnech pracovního klidu. Zásilku lze pojistit až do výše 100 000 Kč. Velká výhoda oproti Obchodnímu balíku je v tom, že lze zásilku podat na všech obchodních místech ČR.

Doplňkové služby, které lze za příplatek u zásilky EMS zvolit jsou dodejka, dodání do vlastních rukou adresáta, dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta, dobírka, bezdokladová dobírka, křehký (pouze do hmotnosti 10 kg) a potvrzení příjemce prostřednictvím POSTFAX.

3.4.1 DHL

Společnost DHL působí na českém trhu od roku 1986, kdy jako první v tehdejší Československu začala poskytovat své expresní kurýrní služby prostřednictvím místního přepravce. Po revoluci, v roce 1991, založila vlastní pobočku v Praze. V současné době nabízí své služby prostřednictvím své sítě poboček a kanceláří po celé České republice.

Vnitrostátní poštovní služby, které DHL nabízí, jsou DHL Domestic Express 9:00, DHL Domestic Express 12:00 a DHL Domestic Express. Jako hlavní výhody těchto služeb DHL uvádí přednostní zpracování a přepravu zásilek, automatické oznámení o doručení, garanci vrácení 100 % přepravného, přepravu zásilek do maximální hmotnosti 250 kg (25 kg/kus se službou DHL Domestic Express 9:00, resp. 50 kg/ks se službou DHL Domestic Express 12:00), přepravu zásilek těžších než 250 kg se službou DHL Domestic Express.

DHL Domestic Express 9:00 je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den do 9:00 hodin. Obsluhovaná místa s datem doručení do 9:00 hodin jsou pouze ve městech Brno, Praha, Jihlava, Zlín a Olomouc. Cena za přepravu zásilky o hmotnosti 1 kg je stanovena na 800 Kč bez DPH.

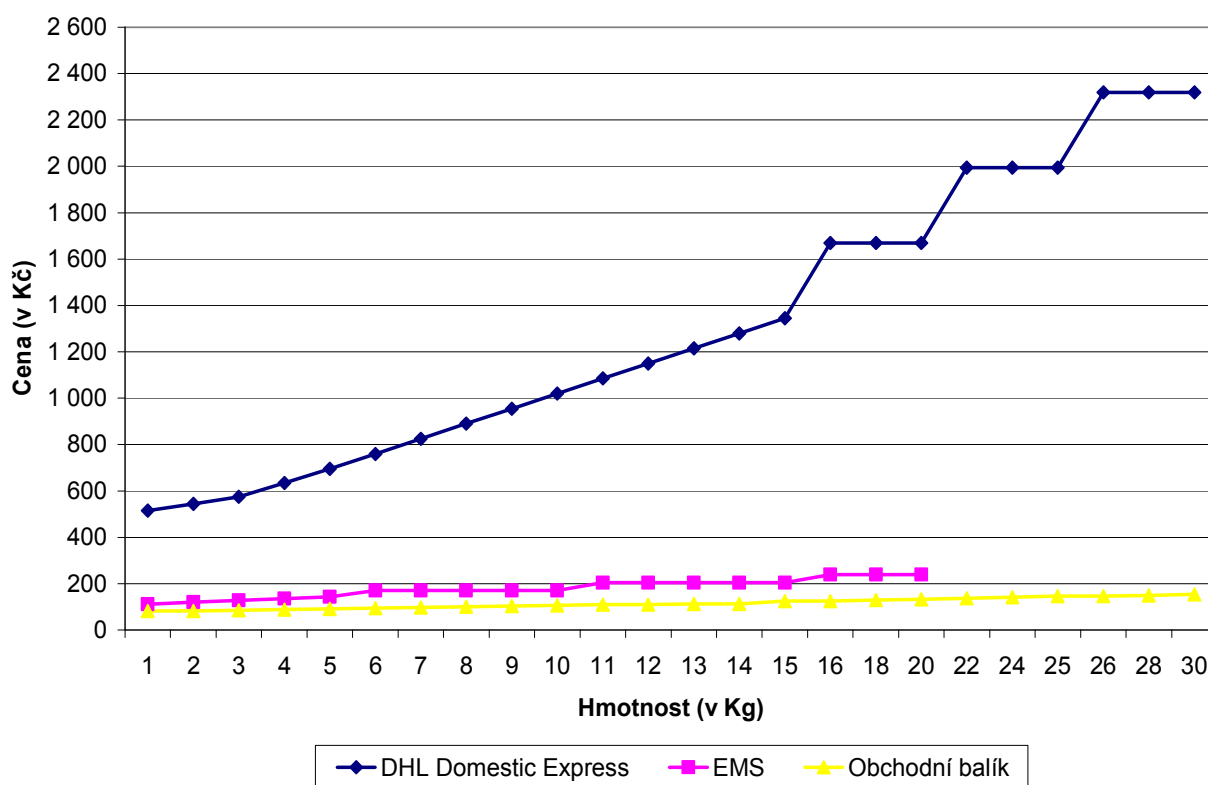
DHL Domestic Express 12:00 je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den do 12:00 hodin. Obsluhovaná místa, kde lze zajistit doručení zásilky do 12:00 hodin, jsou pouze v DHL stanovených městech, kterých je v současné době 37. Cena za přepravu zásilky o hmotnosti 1 kg je stanovena na 660 Kč bez DPH.

DHL Domestic Express je vnitrostátní služba, která přepraví zásilku po České republice následující pracovní den. V případě této služby je DHL stanoven nejzazší čas pro osobní podání zásilky, a to na 17 pobočkách. U každé pobočky je časové rozpětí různé s tím, že nejzazší čas pro podání je v rozmezí od 16:00 do 19:00 hodin. Cena za přepravu zásilky o hmotnosti 1 kg je stanovena na 515 Kč bez DPH.

K těmto zásilkám lze zvolit za příplatek i doplňkové služby jako pojištění zásilky (cena stanovena na 1 % z hodnoty zásilky s minimálním poplatkem 300 Kč) a speciální obalové materiály (cena je zde stanovena individuálně dle typu zásilky a balení). U služby DHL Domestic Express si lze navíc zvolit službu „nebezpečné zboží“ a „sobotní doručení“. Obě doplňkové služby jsou za poplatek 600 Kč.

Na obrázku č. 7 je služba DHL Domestic Express (jako nejlevnější vnitrostátní služba společnosti DHL) porovnána s Obchodním balíkem a EMS, a to do hmotnosti 30 kg. Tento graf porovnává cenu v závislosti na hmotnosti jednotlivých služeb. Dle grafického znázornění je služba DHL Domestic Express ve srovnání s Obchodním balíkem v průměru 11x dražší, u služby EMS je v průměru 6x dražší. Nabízené služby společnosti DHL jsou v porovnání se službami ČP velmi drahé a dalo by se říci, že v rámci vnitrostátní přepravy na stejné úrovni.

Obrázek č. 7: Porovnání cen expresní služeb České pošty, s. p. a DHL



Zdroj: Česká pošta, s. p. a DHL, internetové stránky

Pro lepší přehlednost srovnávaných cen z obrázku č. 7 jsou v tabulce č. 2 znázorněny ceny vybraných váhových kategorií. Z tohoto srovnání je zřejmé, že cena služby DHL Domestic Express je mnohem vyšší než u Obchodního balíku i EMS.

Tabulka č. 2: Srovnání cen vybraných váhových kategorií služeb České pošty, s. p. a DHL

Váha (Kg)	DHL Domestic Express	Obchodní balík	EMS
2	545	82	120
5	695	91	143
10	1 020	107	171
14	1 280	113	204
15	1 345	125	204
20	1 670	133	240
25	1 995	146	-
30	2 320	154	-

Zdroj: Česká pošta, s. p. a DHL, internetové stránky

3.4.2 Professional Parcel Logistic

System Professional Parcel Logistic (PPL) byl založen v roce 1995. Specializuje se na expresní přepravu balíků z domu do domu pro podniky, firmy a podnikatele s doručením následující pracovní den.

Od 1. března 2006 se společnost PPL CZ stala členem skupiny Deutsche Post World Net, jejíž nedílnou součástí je globální expresní a logistický operátor DHL. PPL CZ s. r. o. nadále působí na českém trhu jako samostatný právní subjekt pod svým obchodním jménem PPL CZ, nezávisle na strukturách společnosti DHL CZ.

Normální balík je zásilka, kde PPL garantuje dobu dodání do 18:00 hodin následujícího pracovního dne. Při vyšších počtech balíků jsou poskytnuty výrazné slevy jak přepravného, tak i doběrečného.

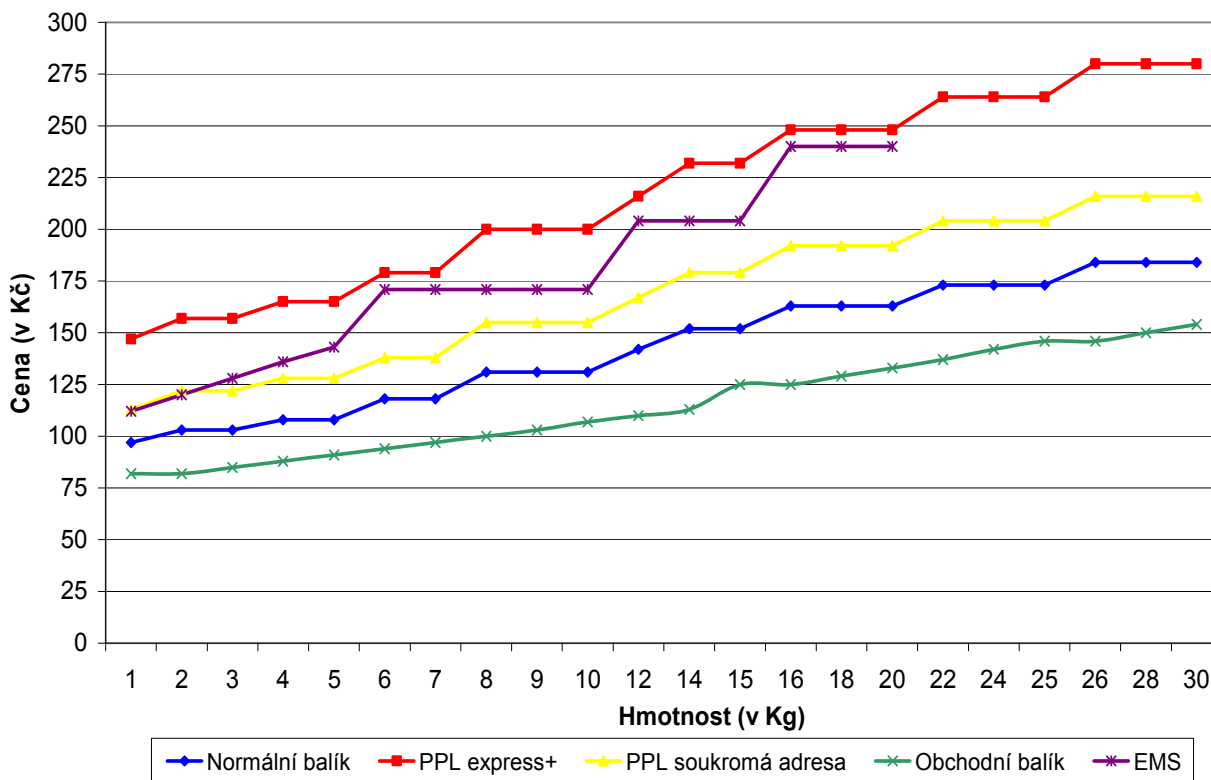
PPL express+ jedná se o zásilky, které jsou obvykle doručeny do 10:00 hod. následujícího pracovního dne, a to do předem stanovených lokalit (Praha, České Budějovice, Teplice, Ústí nad Labem, Hradec Králové, Brno, Olomouc, Ostrava, Plzeň, Liberec, Zlín), kromě Pardubic, kde doba doručení je do 11:00 hodin. Při doručení do 10:00 hodin zákazník zaplatí plnou cenu služby, v případě doručení zásilky od 10:01 do 11:00 hodin zaplatí plnou cenu služby minus 20% a při doručení zásilky později než v 11:00 hodin zaplatí cenu podle ceníku pro doručení do 18:00 hodin následující pracovní den (tj. cena za Normální balík).

PPL express+ doručení v den podeje znamená, že jsou pouze v Praze doručeny zásilky v den jejich převzetí.

PPL soukromá adresa - doručování zásilek probíhá na území celé České republiky s tím, že zásilky jsou standardně doručovány následující pracovní den po podání. U této služby lze zvolit doplňkovou službu dobírka (příjemce předává hotovost a ta je následně zaslána na účet zasílatele) a dokumenty zpět (veškeré dokumenty, které musí být podepsány příjemcem, jsou následně zasílány na adresu zasílatele, např. smlouvy). V ceně zásilky je její pojištění do částky 50 000 Kč a možnost připojištění. Specifikum pro tento produkt je proaktivní komunikace s příjemcem, kdy řidič komunikuje s příjemcem tak, aby došlo k souladu potřeb obou subjektů. Dalším je doručování v časových oknech, kdy standardní doručování je v rozmezí 8:00 – 18:00 hodin a večerní doručování 17:00 – 21:00 hodin (ve vybraných lokalitách).

Na obrázku č. 8 jsou porovnány produkty Obchodní balík a EMS se službami PPL, a to Normální balík, PPL express+ a PPL soukromá adresa. V grafu je porovnávána cena v závislosti na hmotnosti (max. 30 kg) jednotlivých služeb. Z grafického znázornění vyplývá, že služby PPL a ČP jsou přibližně na stejné cenové úrovni oproti DHL. Obchodní balík je dle tohoto grafického znázornění službou s nejnižší cenou a hned po něm Normální balík, který nabízí PPL. Nejdražší z těchto služeb je PPL express+, ke které se cenově přibližuje EMS.

Obrázek č. 8: Porovnání cen expresní služeb České pošty, s. p. a PPL



Zdroj: Česká pošta, s. p. a PPL, internetové stránky

3.4.3 GENERAL PARCEL ČECHY

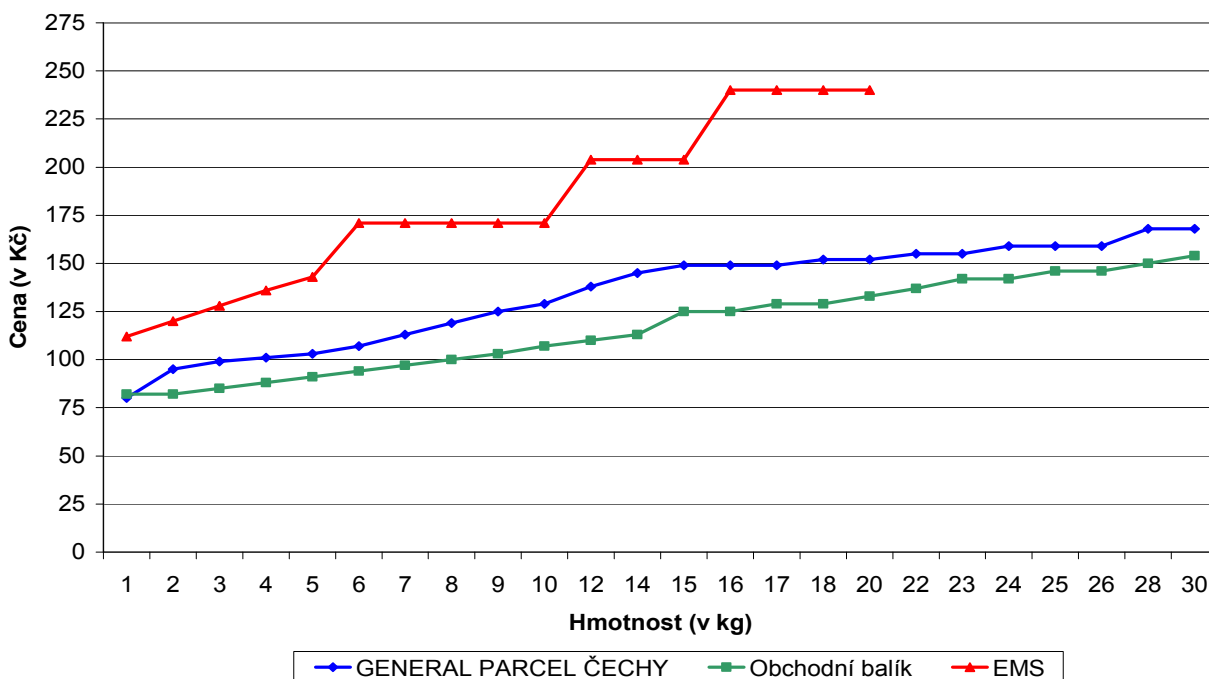
Společnost GENERAL PARCEL ČECHY byla založena v roce 1994 a dnes patří k předním poskytovatelům balíkové logistiky na národní i mezinárodní úrovni a mezi největší přepravní a logistické společnosti v České republice.

Ve vnitrostátní přepravě zásilek nabízí zásilku, jejíž doručení garantuje na celém území ČR následující pracovní den po dni převzetí zásilky k přepravě. Maximální hmotnost zásilky je 50 kg. Společnost nabízí možnost přepravy paletových zásilek, celovozové přepravy, logistika a skladování ve spolupráci se sesterskou společností GEIS CZ. Dále nabízí přepravy zásilek na dobírku s převodem vybraných peněz odesílateli do 5 pracovních dnů a přepravy zásilek v režimu „EXW“, kdy přepravu hradí příjemce.

V ceně přepravy je zahrnuto i vyzvedávání všech zásilek přímo u odesílatele, dva pokusy o doručení a ručení za každý balík až do 50 000 Kč.

Na obrázku č. 9 jsou porovnány produkty Obchodní balík a EMS s vnitrostátní zásilkou firmy GENERAL PARCEL ČECHY. V grafu je porovnávána cena v závislosti na hmotnosti (max. 30 Kg) jednotlivých služeb. Z grafického znázornění vyplývá, že nejlevnější službou je Obchodní balík, ale jen o málo dražší zásilka firmy GENERAL PARCEL ČECHY. Nejdražší z těchto služeb je EMS.

Obrázek č. 9: Porovnání cen expresních služeb České pošty, s. p. a GENERAL PARCEL ČECHY



Zdroj: Česká pošta, s. p. a GENERAL PARCEL ČECHY, internetové stránky

3.5 Adresné zásilky (direkt mailly)

Adresná zásilka, kterou ČP nabízí, se nazývá Obchodní psaní, jejímž prostřednictvím lze zaslat noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, prospekty nebo tiskoviny výhradně reklamního charakteru. Součástí zásilek mohou být i drobné předměty nepatrné ceny. Minimální jednorázové podání musí činit alespoň 500 ks zásilek shodných rozměrů a stejného hmotnostního stupně, nebo u zásilek s obsahem periodického tisku alespoň 30 000 ks ročně. Zásilky mohou být pouze do hmotnosti 1 kg.

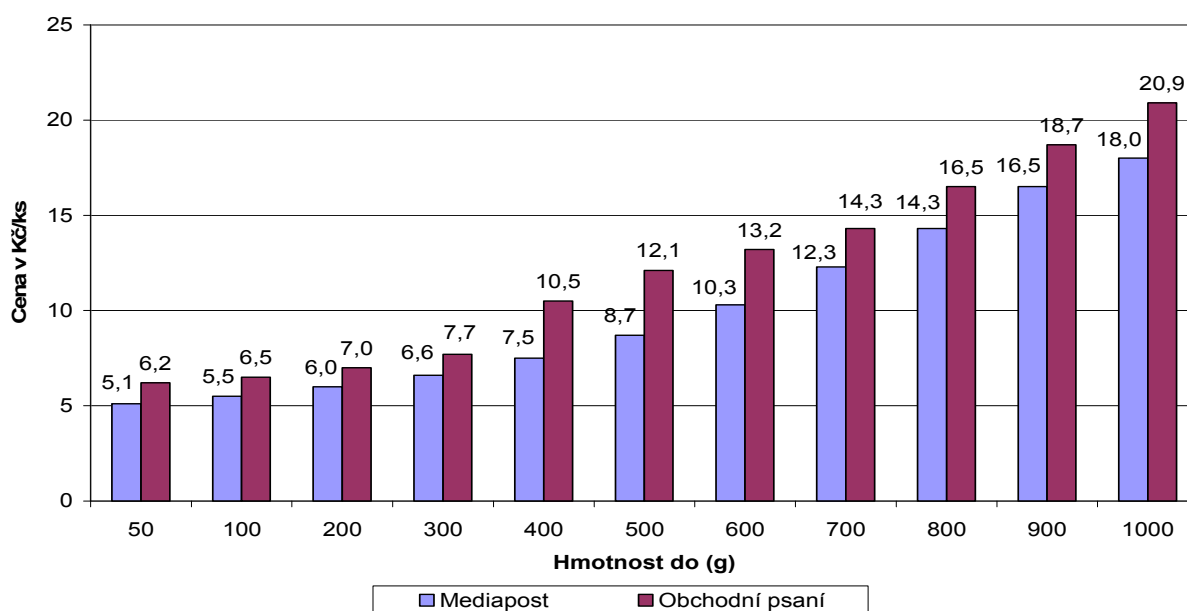
Mediaservis

Prostřednictvím své distribuční sítě zajišťuje doručování předplatného novin, časopisů a všech forem adresných i neadresných direct mailových zásilek. Distribuci provádí pravidelně 7 dní v týdnu.

Adresní zásilka **Mediapost** je určena pro všechny společnosti, které podávají větší množství adresných poštovních zásilek. Součástí služby je analýza nedoručitelných adres s uvedením důvodu nedoručení. Rozesílat lze dopisy, katalogy, klientské magazíny, reklamní brožury, prospekty, novoročenky, pozvánky, vzorky zboží. Váhový limit zásilek není omezen, u zásilek s hmotností nad 1000 g je cena stanovena individuálně. Minimálně lze podat 400 kusů zásilek.

Cena Obchodního psaní ČP je dle grafického znázornění na obrázku č. 10 ve všech váhových kategoriích vyšší.

Obrázek č. 10: Porovnání cen adresných zásilek firmy Mediaservis a České pošty, s. p.



Zdroj: Česká pošta, s. p. a Mediaservis, internetové stránky

3.6 Neadresná distribuce reklamních materiálů

Další velký konkurenční boj se odehrává v oblasti doručování letákových zásilek neboli propagačních materiálů. Před deseti lety si nikdo nedokázal představit, co dnes budou domovní schránky obsahovat. Ze všech stran se na nás valí reklamní materiály, které už nedoručuje jen pošta, což si ne každý uvědomuje. Možná nekvalita („válení“ letáků na chodbách domů apod.) je připisována právě poště, což negativně ovlivňuje celkový pohled ze strany zákazníků na kvalitu práce poštovních doručovatelů. Pro zkvalitnění této služby pošta nabízí možnost kontroly doručování propagačních materiálů a v případě, že roznáška nebyla řádně provedena, je podavateli vrácena cena za poskytnutou službu. Z důvodu možného úplného odlivu podávaných RPM v hojně obydlených oblastech (města, sídliště apod.), kde je doručení o mnoho levnější než na vesnicích s rodinnými domky, musela ČP upravit cenu v těchto oblastech. Cena za dodání RPM je rozdělena na 2 pásma – velká města + P. O. Boxy a ostatní. Distribučních společností nabízejících neadresnou distribuci propagačních materiálů je mnoho, v důsledku toho začala už někdy před dvěma lety krize v rámci cenové války mezi konkurencí. Ceny tehdy klesly na minimum. Někteří zadavatelé začali své katalogy vydávat místo pětkrát ročně patnáctkrát s tím, že katalog má méně stránek, ale klienti jsou zákazníkům více na očích.

ČP u roznášky informačních/propagačních materiálů stanovila minimální počet zásilek určených k doručení v obvodu jedné dodávací pošty, a to 40 kusů pro domácnosti a 20 kusů pro firmy a P. O. Boxy. Zároveň minimální počet zásilek určených k doručení v části obce v obvodu jedné dodávací pošty na 10 kusů. Všechny informační/propagační materiály podávané jako jedna zakázka musí mít shodnou hmotnost a termín roznášky. Propagační materiály jsou zpravidla dodány do pěti pracovních dnů po dni podání. Maximální hmotnost může činit 100 g.

Ceny za službu jsou vymezeny podle pásem:

- pásmo A - pro domácnosti ve vybraných obcích a P. O. Boxy
- pásmo B - pro domácnosti v ostatních obcích a firmy

V případě dodržení poměru pásem A/B ve výši min. 70/30 se účtuje celková zakázka podle pásma A.

Mediaservis

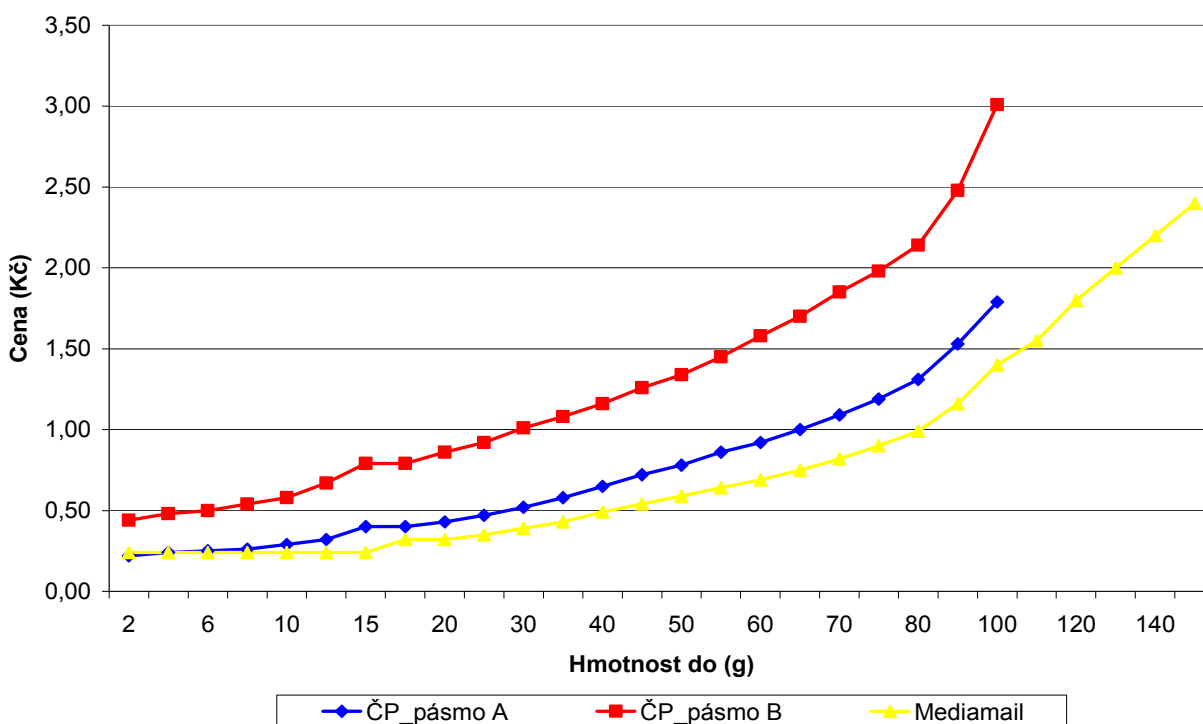
Službu Mediamail realizuje prostřednictvím dceřinné společnosti TEMPO TEAM. Doručování provádí 7 dní v týdnu po celém území České republiky s tím, že je distribuce kompletně zajišťována prostřednictvím vlastní celoplošné doručovací sítě. Rozesílat lze

letáky, prospekty, informační tiskoviny, noviny městských částí, vzorky zboží. Váhový limit zásilek a minimální podání lze s Mediaservisem dohodnout.

Dle ceníku, který nabízí Mediaservis přímo konkrétním firmám, je poměr pásem A/B stanoven ve výši min. 80% a 20%.

V následujícím obrázku č. 11 je znázorněna cenová nabídka za roznášku neadresných zásilek ČP a Mediaservisu. Z grafu na obrázku je zřejmé, že Mediaservis nabízí svým klientům nižší cenu za dodání neadresných zásilek než ČP.

Obrázek č. 11: Porovnání cen za RPM mezi Mediaservisem a Českou poštou, s. p.



Zdroj: Česká pošta, s. p., internetové stránky a nabídkový list společnosti Mediaservis

Firma Mediaservis navíc klientům nabízí roční bonusy:

- 10 % za zaplacenou neadresovanou distribuci s obratem větším než 1 milionů Kč bez DPH za rok,
- 15 % za zaplacenou neadresovanou distribuci s obratem větším než 5 milionů Kč bez DPH za rok,
- 20 % za zaplacenou neadresovanou distribuci s obratem větším než 15 milionů Kč bez DPH za rok,
- 25 % za zaplacenou neadresovanou distribuci s obratem větším než 25 milionů Kč bez DPH za rok.

3.7 Elektronické služby

V oblasti elektronických služeb existují konkurenční firmy poskytující služby certifikační autority, kterými jsou První certifikační autorita, a. s. a společnost eIdentity.

První certifikační autorita, a. s.

Certifikační autorita (1. CA) zahájila poskytování svých služeb v roce 1996 jako součást produktového portfolia společnosti PVT, a. s. Počátkem roku 2001 byla založena dceřiná společnost PVT, a. s. s názvem **První certifikační autorita, a. s.** Tato společnost převzala od mateřské společnosti veškeré činnosti, které bezprostředně souvisí s poskytováním certifikačních služeb. V současnosti je společnost vlastněna několika významnými společnostmi, a to Česká spořitelna, a. s., Československá obchodní banka, a. s., Telefónica O2 Czech Republic, a. s., Asseco, a. s., Státní tiskárna cenin s. p.

1. CA je v současnosti největším poskytovatelem komplexních služeb vydávání a správy certifikátů v České republice. V současnosti poskytuje své služby na více než 300 kontaktních místech po celém území ČR a SR.

Vydávání kvalifikovaných certifikátů určených zejména pro komunikaci v oblasti orgánů veřejné moci 1. CA zahájila dne 25. 3. 2002 dle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění.

Společnost eIdentity a. s.

Společnost eIdentity a.s. vznikla počátkem roku 2004. Akreditaci získala k působení jako akreditovaný poskytovatel certifikačních služeb v září roku 2005. Jedním ze základních nabízených produktů této společnosti je poskytování certifikačních služeb fyzickým a právnickým osobám i technologickým komponentám. Provozuje pevná (Praha 3 a Praha 13) a mobilní registrační místa, kdy objednatel může žádat vydání certifikátu operátorem registračního místa v určeném čase a v určeném místě. Tato služba je placená.

V tabulce č. 2 je uvedeno srovnání cen za kvalifikované certifikáty QCA, a to ceny nabízené ČP, 1. CA a eIdentity. Z tohoto srovnání vyplývá, že nejlevnější certifikát k ověření elektronického podpisu poskytuje ČP za 190 Kč a nejdražší 1. CA za 495 Kč. Zato certifikát k ověření elektronické značky je jako nejlevnější nabízen 1. CA za 780 Kč a nejdražší eIdentity. ČP jen o něco málo levněji za 2 856 Kč.

Tabulka č. 3: Srovnání cen za kvalifikované certifikáty QCA

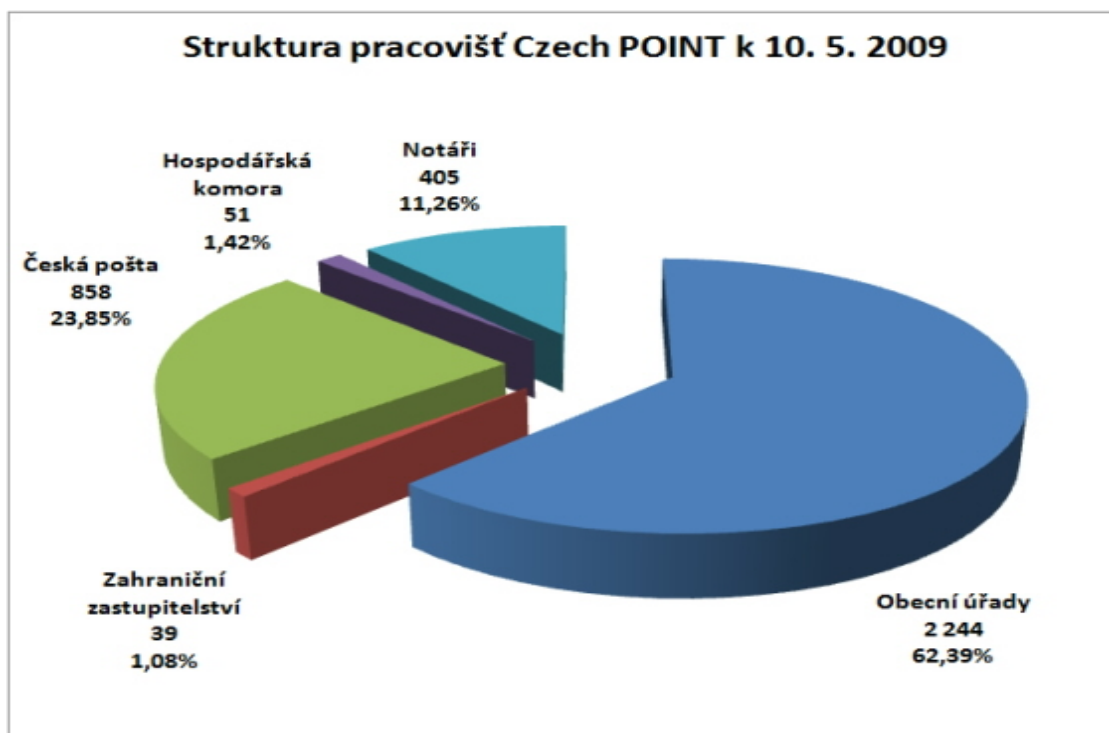
	certifikát k ověření elektronického podpisu (Kč)	certifikát k ověření elektronické značky (Kč)
Česká pošta, s.p.	190,-	2856,-
1. CA	495,-	780,-
eIdentity	470,-	3451,-

Zdroj: Česká pošta, s. p., 1. CA a eIdentity, internetové stránky

3.8 Služby Czech POINT

Služby Czech POINT jsou poskytovány ČP na 858 obchodních místech označených logem Czech POINT. Kromě ČP poskytují tyto služby i jiné úřady, a to obecní úřady, krajské úřady, notáři, hospodářská komora, zahraniční zastupitelství. Celkový počet aktivních Czech POINTů k 10. 5. 2009 je 3 597 pracovišť. Struktura pracovišť Czech POINT k 10. 5. 2009 je znázorněna v obrázku č. 12, kde největší podíl pracovišť je zajištěn obecními úřady v počtu 2 244, poté následuje s největším počtem 858 pracovišť ČP. Záměrem ČP je zajistit v co možná nejbližší době min. 1 000 těchto pracovišť.

Obrázek č. 12: Struktura pracovišť Czech POINT k 10. 5. 2009



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky

Největšími konkurenty v oblasti poskytování služeb Czech POINT jsou, jak vyplývá z obrázku č. 12, pro ČP zejména obecní úřady. Do 31. 5. 2009 si mohly obce podat žádost o finanční podporu k vybudování pracovišť Czech POINT v rámci Integrovaného operačního programu. Tuto podporu nabízelo Ministerstvo vnitra ČR s tím, že na tento projekt bylo čerpáno z prostředků EU.

V tabulce č. 4 jsou uvedeny ceny za jednotlivé služby Czech POINT. Ceny stanovené ČP jsou zde porovnány s cenami ostatních poskytovatelů služeb Czech POINT, tedy se státními správami. Služby Výpis z rejstříku trestů a Podání podle živnostenského zákona jsou zpoplatněny u všech poskytovatelů Czech POINTu, tzn. i u ČP, ve stejné výši 50 Kč, a to z toho důvodu, že se jedná o správní poplatky. Není zde tudíž žádná cenová konkurence. V tabulce jsou uvedeny ceny služeb, a to cena za první stranu ověřeného výstupu a dále cena za druhou a další stranu tohoto výstupu. U ČP se jedná o jednotnou cenu každé jednotlivé služby, kdežto u státní správy je cena stanovena maximální a minimální, jak je uvedeno v tabulce č. 4. Maximální stanovenou cenu mohou státní správy snížit až o 90 %.

Tabulka č. 4: Porovnání cen služeb Czech POINT

Ceny služeb Czech POINT	stanovené ceny u ČP (Kč)		ceny u ostatních poskytovatelů (Kč)			
	první strana	druhá a každá další strana	Maximální cena		Minimální cena	
			první strana	druhá a každá další	první strana	druhá a každá další
Výpis z katastru nemovitostí	100	40	100	50	10	5
Výpis z obchodního rejstříku	100	40	100	50	10	5
Výpis z živnostenského rejstříku	100	40	100	50	10	5
Podání podle živnostenského zákona	50	-	50	-	50	-
Výpis z rejstříku trestů	50		50		50	
Výpis z insolvenčního rejstříku	100	40	100	50	10	5
Výpis z bodového hodnocení řidičů	69	40	100	50	10	5
Automatické zasílání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy*	100	40	-	-	-	-
Výpisy ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	100	40	100	50	10	5
E-shop – výpisy poštou*	100	40	-	-	-	-

*cena za odeslání výpisu dle ceníku ČP

Zdroj: Česká pošta, s. p., internetové stránky

4 Návrh a zhodnocení řešení možnosti rozvoje služeb nabízených Českou poštou, s. p.

Při vyhodnocení služeb nabízených Českou poštou, s. p. proti konkurenci, bylo toto vyhodnocení zaměřeno na expresní služby, adresné zásilky, neadresnou distribuci reklamních materiálů, elektronické služby a služby Czech POINT.

4.1 Expresní služby

U expresních služeb při porovnávání cen jednotlivých druhů zásilek, vyšla cena za Obchodní balík oproti vybraným konkurenčním firmám, jako nejlevnější. Ceny těchto služeb jsou však porovnávány podle Ceníku uvedeného na internetových stránkách jednotlivých firem. Tyto firmy poskytují svým zákazníkům navíc i bonusy ve formě slev za podání zásilky, které činí několik procent z celkové částky. Výše slev nejsou oficiálně zveřejněny, ale jsou podavateli vzhledem k počtu zásilek konkrétně nabídnuty. ČP nabízí svým klientům množstevní slevy, které se pohybují v rozmezí od 3 % (měsíční podání nad 50 ks) až do 18 % základní sazby (měsíční podání nad 1000 ks). Navíc je možnost získání dalších slev např. při dodání zásilky na adresu provozovny (při splnění podmínek služby Obchodní balík) je poskytnuta sleva 15 Kč za zásilku. Výsledná cena při větším podání zásilek po odečtení veškerých slev je pro klienty mnohem zajímavější a příznivější. Ceny uvedené v Ceníku jsou určeny především malým a středním firmám a dále soukromým osobám (náhodná podání). Malým podavatelům, kterým nejsou nabízeny slevy z důvodu menšího podání, nabízí ČP levnou a rychlou službu.

V tabulce č. 5 jsou porovnány parametry (maximální rozměr, pojištění zásilky do maximální výše a maximální dovolené rozměry) jednotlivých expresních služeb ČP se službami společnosti DHL, PPL a GENERAL PARCEL ČECHY. Z tohoto porovnání vyplývá, že hmotnost zásilek konkurenčních firem zcela převyšuje nabídku ČP. V případě pojištění zásilek ČP nabízí vyšší částku pojištění. U maximálních rozměrů se délky příliš neliší. Pro přepravu zásilek, které přesahují stanovené maximální hmotnostní nebo rozměrové limity navíc nabízí např. společnost DHL možnost se individuálně dohodnout na podmínkách pro podání zásilky. Z toho vyplývá, že své služby poskytují nad rámec stanovených a propagovaných parametrů a dále, že je snaha získat klienta, ať jsou jeho přání jakákoliv. V oblasti expresních služeb jsou konkurenční firmy zaměřeny především na poskytování těchto služeb, což se odráží i v kvalitě poskytovaných služeb.

Tabulka č. 5: Porovnání parametrů expresních služeb

	Maximální hmotnost	Pojištění zásilky	Maximální rozměry
Obchodní balík	30 kg	100 000 Kč	Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 240 cm. Součet délky, šířky a výšky zásilky pravidelných tvarů nesmí být větší než 300 cm.
EMS	20 kg	100 000 Kč	Žádný z rozměrů nesmí přesahovat 120 cm. Součet délky, šířky a výšky u zásilek pravidelných tvarů nesmí být větší než 200 cm.
DHL Domestic Express	250 kg	1 % z hodnoty zásilky	118 × 88 × 120 cm (délka × šířka × výška)
Normální balík	50 kg	50 000 Kč	Délka zásilky maximálně 2m, součet obvodu a délky maximálně 3m.
PPL expres+	50 kg	50 000 Kč	Délka zásilky maximálně 2m, součet obvodu a délky maximálně 3m.
PPL expres+ doručení v den podeje	100 kg	50 000 Kč	Délka zásilky maximálně 2m, součet obvodu a délky maximálně 3m.
PPL soukromá adresa	50 kg	50 000 Kč	Délka zásilky maximálně 2m, součet obvodu a délky maximálně 3m.
GENERAL PARCEL ČECHY	50 kg	50 000 Kč	200 × 80 × 60 cm (délka × šířka × výška)

Zdroj: Česká pošta, s. p., DHL, PPL a GENERAL PARCEL ČECHY, internetové stránky

Důležitým faktorem u expresních služeb je čas od podání k doručení adresátovi. Bohužel se vyskytují případy, kdy zaměstnanci ČP zásilku pouze oznámí bez pokusu o doručení, což se poté projeví i na kvalitě poskytované služby. Veřejností je nedoručení, přesně řečeno neučinění pokusu o doručení, vnímáno velmi negativně. Člověk si v dnešní době raději zaplatí za své pohodlí, chodit na poštu pro balíkovou zásilku již dnes nikdo nechce.

Aby ČP uspěla v oblasti expresních služeb, měla by umožňovat svým obchodníkům, aby při konkrétní nabídce novému zákazníkovi byla po získání informací např. kolik zásilek, v jakém váhovém limitu apod. vypočítána cena na míru. Pro celkový výpočet ceny by měl obchodník k dispozici program, prostřednictvím kterého by po zadání určitých parametrů mohl ihned stanovit cenu. Cena by měla být vždy vyšší než celkové náklady na podání, přepravu a dodání dané zásilky. Dalším měřítkem pro stanovení ceny by mohla být oblast pro dodání zásilek např. při dodání zásilek v rámci jednoho SPU (tzn. přibližně v rámci jednoho kraje) nižší cena nežli při dodání zásilek v rámci celé ČR. Po stanovení ceny by mohla být obchodníkem nabídnuta případně i sleva. S takovýmto programem by mohl obchodník klienta ihned informovat o ceně za podání svých zásilek. Pokud by měl klient i jinou cenovou nabídku od konkurenční firmy, mohl by obchodník ihned situaci řešit a v případě včasných

a dobrých argumentů klienta získat. Cena by se mohla měnit i podle skutečnosti, což by znamenalo provádět vyhodnocení, ale pro klienta zase nižší cenu.

Kromě ceny je dalším důležitým faktorem i zajištění kvality této služby kdy pro její dosažení by se mělo systematicky pracovat se zaměstnanci, příp. je motivovat např. finančním ohodnocením.

4.2 Adresné zásilky

Na trhu adresné pošty (kromě novin a časopisů) má 3 – 4 % podíl Mediaservis (včetně novin a časopisů 15 – 20 %). Direkt mail se zdá být důležitým faktorem rozvoje konkurence a po plné liberalizaci budou společnosti jako Mediaservis schopny soutěžit s ČP. Až do plné liberalizace je hlavní překážkou rozvoje konkurence poštovní výhrada a úlevy na dani z přidané hodnoty pro ČP.

Mediaservis nabízí cenu za tuto službu nižší oproti nabídce ČP s tím, že je zajištěna distribuce 7 dní v týdnu. Další výhodou, kterou Mediaservis nabízí, je neomezený váhový limit, který je u ČP stanoven do maximální hmotnosti 1 kg. V případě podání zásilek 30 000 ročně u ČP vychází počet podaných zásilek na cca 120 ks za jeden pracovní den.

Z toho vyplývá, že společnost Mediaservis jsou klientům nabízeny lepší podmínky pro distribuci direkt mailů a za nižší ceny oproti ČP. Klientům se podání direkt mailů u ČP vyplatí pouze v případě ročního podání alespoň 30 000 ks, což ale zase při nesplnění váhových podmínek nemůže být poskytnuto. Jedna z výhod obchodního psaní u ČP je rychlost doručení zásilek, která ani není ČP garantována.

4.3 Neadresná distribuce reklamních materiálů

V porovnání neadresné distribuce reklamních materiálů je služba společností Mediaservis nabízena za nižší cenu než nabízí ČP a navíc je distribuce zajištěna 7 dní v týdnu.

Návrh pro zajištění lepší konkurenceschopnosti u doručování neadresné distribuce reklamních materiálů je, aby ČP zajistila doručování prostřednictvím jiné sítě. To znamená, nevyužívala síť listovních doručovatelů, kteří jsou více kvalifikovaní než je potřeba pro doručovatele neadresných reklamních materiálů a tudíž je jejich práce drahá. Řešením by bylo vytvořit novou síť doručovatelů propagačních materiálů, kteří by byli levnější pracovní silou, a to na základě dohody o provedené práci a v případě potřeby by byly zavoláni.

Je zřejmé, že doručování v menších obcích a vesnicích je výrazně dražší a nákladnější než ve větších městech. Doručovací pochůzky v obcích jsou i 15 kilometrové, kdy v rámci

této pochůzky je např. pouze 170 dodacích míst. Kdežto u doručovací pochůzky ve městě je v rámci jedné pochůzky např. 880 dodacích míst. V takovémto případě by se cena mohla odvodit podle následujících třech pásem, a to doručování v obci s počtem do 300 dodacích míst. U tohoto pásma by cena za doručení byla vyšší než u následujících dvou pásem. Druhé pásmo pro doručení propagačních materiálů by bylo ve městech s počtem dodacích míst od 301 do 20 000. Posledním pásmem s nejnižší cenovou nabídkou za doručení propagačních materiálů by bylo doručování ve městech s počtem dodacích míst nad 20 001, kde převažují zejména sídliště, která znamenají nejmenší náklady na doručení největšího počtu propagačních materiálů v rámci jedné pochůzky. Ceny u těchto tří pásem by i přesto nebyly zřejmě pod cenovou hranicí nabídky společnosti Mediaservis (viz tabulka č. 6). Proto, aby mohla být klientovi nabídnuta cena nižší, než kterou Mediaservis nabízí, je potřeba zajistit doručování prostřednictvím jiné sítě, jak je již výše uvedeno.

Tabulka č. 6: Ceny vybraných váhových stupňů u České pošty, s. p. a Mediaservisu

	pásmo	Hmotnost (g)		
		10	50	100
Cena za doručení RPM v současné době	A	0,29	0,78	1,79
	B	0,58	1,34	3,01
Ceny společnosti Mediaservis		0,24	0,59	1,40

Zdroj: Česká pošta, s. p. a Mediaservis, internetové stránky

4.4 Elektronické služby

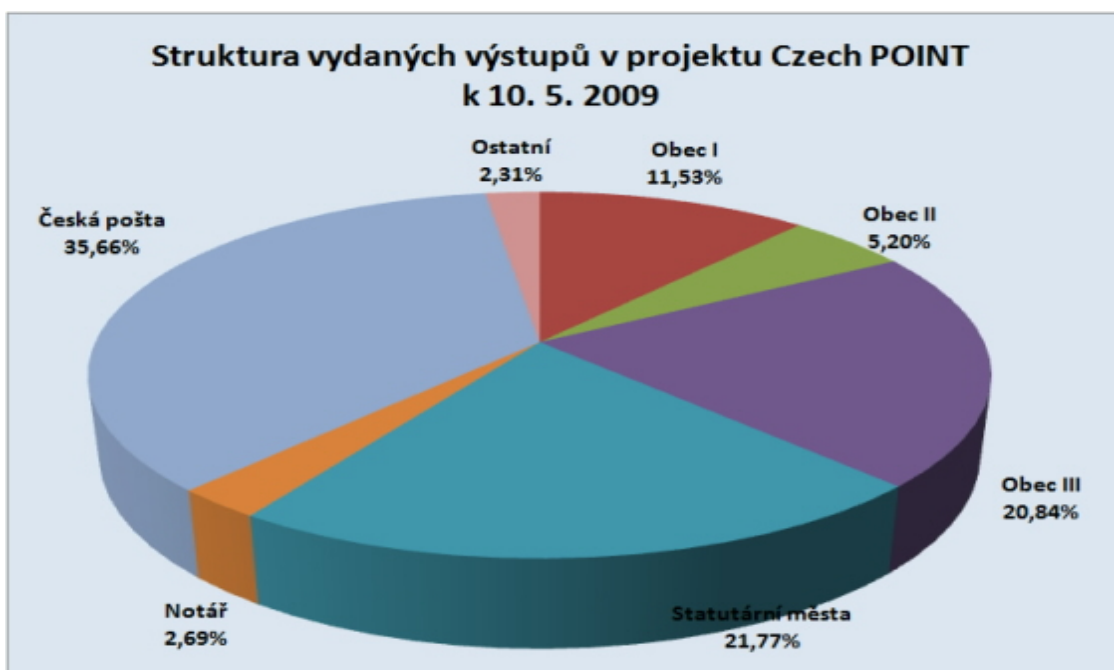
U ČP jsou elektronické služby levnější a v celku stejné služby jako např. u firmy eIdentity. K 1. 7. 2009 dojde k rozšíření poskytování těchto služeb na další přepážky což je vnímáno jako krok správným směrem. Tyto služby není třeba jakkoliv měnit, a to ani z hlediska cen. Služby jsou u ČP celkově poskytovány kvalitně a za přijatelné ceny.

U ČP bohužel není zajištěn servis v případě instalací certifikátů, tzn. pomoc při instalacích certifikátů do počítače klienta. Proto by bylo vhodné nabídnout klientovi možnost instalace certifikátů za určitou stanovenou částku, kterou by provedl stanovený pracovník IT. Tato nabídka by mohla mít kladný ohlas především u soukromých osob, které nemají dostačující znalosti nebo u malých firem, které nemají v rámci podniku IT podporu.

4.5 Služby Czech POINT

V případě zavádění nových služeb Czech POINT si ČP zaslouží pochvalu. Znamená to, že ČP jde vpřed ve spolupráci s Ministerstvem vnitra. Klienti již nemusí u těchto služeb jít pouze na úřad. Z obrázku č. 13 vyplývá, že této možnosti, zažádat si o výpis u ČP, využila cca 1/3 žadatelů. Za vydané výpisy jdou poště výnosy (kromě správních poplatků), což pro ČP znamená nové zisky. Většina obcí má za vydání výpisu nastavenou maximální cenu z čehož vyplývá, že ČP ve většině oblastí nabízí tyto služby levněji. Jak ale vyplývá z obrázku č. 12, nejsou tyto služby tolik dostupnější.

Obrázek č. 13: Struktura vydaných výstupů v projektu Czech POINT k 10. 5. 2009



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky

Závěr

ČP učinila výrazné změny v průběhu šestnácti let od svého vzniku. Začala podnikat v oblasti, kde nástupem liberalizace vznikalo silné konkurenční období a v době, kdy začaly informační technologie nahrazovat klasické služby – především dopravu zpráv. Tato skutečnost představovala snížení tržeb a následně i výnosů, které však potřebovala pro obnovu svých zařízení, zavádění nové techniky a nových technologií.

Protože si tuto situaci management ČP dobře uvědomoval, zavedla ČP nové druhy balíkových zásilek pro firmy se zvýšenou hmotností do 30 kg (u klasických balíků je povolena hmotnost do 15 kg). Jejich podání se zvyšuje, a protože jsou přepravovány a dodávány spolu s ostatními zásilkami, nevznikají u nich žádné další náklady na zpracování. Naopak tím, že jsou zavedeny v režimu ČK a odesílatelé je předzpracovávají a podávají formou elektronických dat, může jim pošta poskytnout i částečné slevy.

Z důvodu rozvíjejícího se internetového obchodu jsou v těchto případech velmi žádané expresní služby. Mezi tyto služby patří Obchodní balík, u kterého ČP nabízí nízkou cenu za podání zásilky, kde navíc je u větších podavatelů poskytována i množstevní sleva. Parametry zásilek jsou však omezeny zejména váhovým stupněm, který je u jiných expresních zásilek konkurenčních firem vyšší, většinou do 50 kg.

Dodání adresných zásilek je konkurenčními firmami zajištěno pravidelně 7 dní v týdnu, a to za nižší cenu než ČP nabízí a dále s možností vyššího váhového stupně. Stejně je tomu tak i u neadresné distribuce reklamních materiálů, kde by bylo vhodné pro stanovení nižší ceny, zajistit novou síť pro doručovatele propagačních materiálů, kteří by byli zaměstnání na základě dohody a zavolání v případě potřeby.

Kromě služeb standardních, jako je přeprava listovních a balíkových zásilek zajišťuje ČP také činnost obstaravatelskou nebo služby z odvětví bankovníctví, pojišťovnictví, stavebního spoření a mezi nejnovějšími služby elektronické a dále služby Czech POINT.

Jelikož e-mail, SMS a internet jsou komfortnější, rychlejší a v neposlední řadě také přitažlivější prostředky komunikace, které výrazně ovlivňují dynamiku trhu, musí i ČP se snažit plnit požadavky doby, což se jí docela daří. Zaměřila se na poskytnutí služby „od začátku až do konce“ prostřednictvím tzv. hybridní pošty. Začala poskytovat elektronické služby. Vydává certifikáty prostřednictvím služby Certifikační autorita, zajišťuje bezpečnou a průkaznou výměnu elektronických zpráv, souborů, formulářů a dat obecně prostřednictvím služby Registrovaná elektronická pošta. Elektronické komunikační služby ovlivňují poštu

dvěma mechanismy: substitucí, která vede k poklesu objemu zásilek a naopak vyvoláním poptávky po nových službách.

Významným a správným krokem ČP bylo zavedení eGovernmentu prostřednictvím kterého lze žádat o služby Czech POINT jako např. vystavení výpisu z katastru nemovitostí aj. V minulosti musel občan navštívit několik úřadů k vyřízení jednoho problému. Dnes již stačí navštívit pobočku ČP disponující kontaktním místem veřejné správy Czech POINT. Z celkového počtu vydaných výpisů je zřejmé, že tuto možnost již využilo mnoho občanů. Navíc ČP v nejbližší době plánuje ve spolupráci s Ministerstvem vnitra další nové služby, kterými jsou datové schránky, vidimace a legalizace a konverze dokumentů.

ČP rozšířila portfolio poskytovaných služeb a to na všech poštách. Tyto služby jsou neustále inovovány a jsou vytvářeny další a další varianty, tak aby byl zákazník spokojen. I přesto, že rozvoj elektronických médií postupně nahrazuje tradiční formy zasilání informací, přepravuje stále ČP významné množství zásilek.

Použitá literatura

- [1] Česká pošta, s.p. [online]. 1998 [cit. 2009-03-29]. Dostupný z WWW: <http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz>.
- [2] HORAL, Matouš. Rozhovor s Pavlem Girglem, pověřeným ředitelem sekce marketingu nejen o změnách v Kontaktním centru. *Magazín České pošty*. 2008, roč. 3, č. 2, s. 24-25.
- [3] *Wikipedia* [online]. 1996, 30. 9. 2007 [cit. 2009-03-29]. Dostupný z WWW: <<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/465325-ceska-posta>>.
- [4] *DHL* [online]. 2009 [cit. 2009-05-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.dhl.cz/publish/cz/cz/information/downloads/product.high.html>>.
- [5] *Professional Parcel Logistic* [online]. 1999 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <http://www.ppl.cz/produkty_cenik.asp>.
- [6] *General Parcel Čechy* [online]. 2008 [cit. 2009-05-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.generalparcel.cz/>>.
- [7] *Mediaservis* [online]. 2005 [cit. 2009-05-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.mediaservis.cz/>>.
- [8] ŠAMONIL, Václav. Poštovní služby v České republice. *Poštovní kurýr*. 2009, roč. 4, č. 1-2, s. 34-35.
- [9] DOČKAL, Jaromír. Veřejné zakázky a dražby na internetu. *Poštovní kurýr*. 2000, roč. 9, č. 9, s. 133-134. ISSN 1210-3047.
- [10] STEINEROVÁ, Iva. Česká pošta a elektronické služby. *Poštovní kurýr*. 2003, roč. 12, č. 11, s. 140-140. ISSN 1210-3047.
- [11] STEINEROVÁ, Iva. Česká pošta se připravuje na vstup do e-Evropy. *Poštovní kurýr*. 2001, roč. 10, č. 5, s. 54-56. ISSN 1210-3047.
- [12] NOVÁK, Jiří. Certifikační autorita. *Poštovní kurýr*. 2003, roč. 12, č. 12, s. 154-155. ISSN 1210-3047.
- [13] ŽOHA, Bohuslav. Rozšíření poskytování on-line služeb Czech POINT na poštách k 1. 7. 2008. *Magazín České pošty*. 2008, roč. 3, č. 2, s. 23-23.
- [14] *První certifikační autorita, a.s.* [online]. 2000 [cit. 2009-05-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.ica.cz/>>.
- [15] *eIdentity* [online]. 2005 [cit. 2009-05-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.eidentity.cz/>>.

- [16] ŠVADLENKA, Libor. *Management v poštovních službách*. 1. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. 121 s. ISBN 80-7194-714-8.
- [17] Český statistický úřad [online]. 2000, 12. 2. 2009 [cit. 2009-05-08]. Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/6_jake_jsou_nejcastejsi_cinnosti_provadene_jednotlivci_na_internetu>.
- [18] Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2008, 10. 5. 2009 [cit. 2009-05-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/347>>.
- [19] ŠVADLENKA, Libor, MADLEŇÁK, Radovan. *Elektronické obchodování*. 1. vyd. Pardubice : [s.n.], 2007. 164 s. ISBN 80-86530-40-X.
- [20] KRÁLOVÁ, Petra. Téma roku 2009? Datové schránky!. *Poštovní kurýr*. 2009, roč. 4, č. 1-2, s. 3-4.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Reklamace v roce 2007.....	33
Tabulka č. 2: Srovnání cen vybraných váhových kategorií služeb České pošty, s. p. a DHL .	38
Tabulka č. 3: Srovnání cen za kvalifikované certifikáty QCA.....	45
Tabulka č. 4: Porovnání cen služeb Czech POINT	46
Tabulka č. 5: Porovnání parametrů expresních služeb	48
Tabulka č. 6: Ceny vybraných váhových stupňů u České pošty, s. p. a Mediaservisu	50

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Základní poštovní služby	13
Obrázek č. 2: Mapa kontaktních míst České pošty, s. p.	23
Obrázek č. 3: Schéma hybridní pošty	24
Obrázek č. 4: Systém Registrované elektronické pošty	26
Obrázek č. 5: Vyhodnocení sledování doby dopravy v D+1 v letech 2003 až 2007	32
Obrázek č. 6: Vybrané aktivity prováděné jednotlivci na internetu, 2008 (% z celk. počtu jednotlivců ve věku 16+)	34
Obrázek č. 7: Porovnání cen expresní služeb České pošty, s. p. a DHL	37
Obrázek č. 8: Porovnání cen expresní služeb České pošty, s. p. a PPL	39
Obrázek č. 9: Porovnání cen expresních služeb České pošty, s. p. a GENERAL PARCEL ČECHY	40
Obrázek č. 10: Porovnání cen adresných zásilek firmy Mediaservis a České pošty, s. p.	41
Obrázek č. 11: Porovnání cen za RPM mezi Mediaservisem a Českou poštou, s. p.	43
Obrázek č. 12: Struktura pracovišť Czech POINT k 10. 5. 2009	45
Obrázek č. 13: Struktura vydaných výstupů v projektu Czech POINT k 10. 5. 2009	51

Seznam zkratek

ČP – Česká pošta, s. p.

SPU – sběrný přepravní uzel

APOST – automatický poštovní systém

EMS – Express mail service - rychlá přeprava dokumentů a zboží

SIPO – Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva

VKD – Vkladní knížka dětská

CADR – Centrální adresa

VCA – Veřejná certifikační autorita

QCA – Kvalifikovaná certifikační autorita

REP – Registrovaná elektronická pošta

Czech POINT – Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál

SKD – Seznam kvalifikovaných dodavatelů

D + 1 – dodání zásilky do následujícího dne po dni podání

T & T – Tracing & Tracking – systém sledování zásilek

ČK – čárový kód

PPL – Professional Parcel Logistik

EXW – Ex Works – k dispozici kupujícímu ve výrobním závodě

RPM – roznáška informačních/propagačních materiálů

IT – informační technologie