

# Práce ČP s.p.v nových podmínkách po vstupu do EU

Kateřina Blinková

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav managementu výroby – průmyslového inženýrství  
akademický rok: 2005/2006

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina BLINKOVÁ**  
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Management a ekonomika**  
  
Téma práce: **Práce ČP s.p. v nových podmínkách po vstupu do EU**

Zásady pro vypracování:

1. Analyzujte ČP s.p. z pohledu služeb.
2. Uvedte poznatky z privatizace pošt ve světě.
3. Analyzujte vliv elektronizace do práce ČP s.p.
4. Analyzujte konkurenční prostředí ČP s.p. a navrhněte opatření ke zvýšení její konkurenceschopnosti v podmínkách ČR v EU.

Rozsah práce: **cca 40 stran**  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. <http://www.micr.cz>
2. <http://www.cpost.cz>
3. <http://www.mfcr.cz>
4. <http://www.idnes.cz>
5. <http://www.profit.cz>
6. <http://www.nowel.cz>
7. Poštovní podmínky
8. Poštovní kurýr
9. Computerworld
10. Poštovní věstník

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaromír Černý, Ph.D.**  
Ústav managementu výroby – průmyslového inženýrství  
Datum zadání bakalářské práce: **14. října 2005**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **6. ledna 2006**

Ve Zlíně dne 14. října 2005

  
doc. PhDr. Vnislav Nováček, CSc.  
děkan



  
doc. Ing. Roman Bobák, Ph.D.  
ředitel ústavu

## **ABSTRAKT**

V práci jsem se zaměřila na základní přehled o České poště a službách, které poskytuje v rámci vnitrostátního i mezinárodního poštovního styku. Uvádím zde také silné a slabé stránky České pošty v kontextu postupné liberalizace na trhu poštovních služeb a jejich důsledky na Českou poštu v rámci konkurenčního boje firem na trhu.

Klíčová slova: Česká pošta, konkurenceschopnost, Evropská unie, poštovní trh, vnitrostátní poštovní styk, mezinárodní poštovní styk, elektronizace České pošty

## **ABSTRACT**

The main aim of the thesis was focussed on the Czech Post and its services, which are offered within national as well as international postal traffic. The strong and weak points of the Czech Post are presented in context with the progressive liberalization of the post services market. The thesis also deals with the influences of competitors market fight on the Czech Post.

Keywords: the Czech Post, competitive advantage, European Union, postal market, domestic relations, international relations, the Czech post electronization

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé práce Ing. Jaromíru Černému, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a udělování cenných rad při zpracování teoretické i praktické části bakalářské práce. Děkuji také svému muži za trpělivost a pomoc v čase, který jsem strávila nad touto bakalářskou prací.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>9</b>
<b>1 CHARAKTERISTIKA ČP</b> .....	<b>10</b>
1.1 PŘEDMĚT ČINNOSTI ČP .....	10
1.1.1 Hlavní předmět činnosti .....	11
1.2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ČP (ČP V ČÍSLECH) .....	11
<b>2 ANALÝZA SLUŽEB ČP</b> .....	<b>13</b>
2.1 PRŮŘEZ SLUŽEB OBECNĚ .....	13
2.1.1 Vnitrostátní poštovní služby .....	14
2.1.1.1 Obyčejné .....	14
2.1.1.2 Doporučené .....	15
2.1.1.3 Cenné .....	16
2.1.1.4 Poukázky .....	17
2.1.2 Mezinárodní .....	17
2.1.2.1 Obyčejné .....	17
2.1.2.2 Doporučené .....	18
2.1.2.3 Cenné .....	19
2.1.2.4 Poukázky .....	20
2.1.3 Doplnkové služby k doporučeným a cenným zásilkám .....	20
2.1.4 Obstaravatelské služby .....	22
2.1.4.1 Rozhlasové a televizní poplatky .....	22
2.1.4.2 Důchody .....	22
2.1.4.3 ČSOB – divize Poštovní spořitelna .....	22
2.1.4.4 SIPO .....	23
2.1.5 Nepovinné služby .....	23
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>26</b>
<b>3 VLIV KONKURENČNÍHO PROSTŘEDÍ NA PRÁCI ČP V NEJBLIŽŠÍCH LETECH V ČR</b> .....	<b>27</b>
3.1 ZÁKON O POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH .....	27
3.2 SWOT ANALÝZA .....	29
3.2.1 Silné stránky .....	29
3.2.2 Slabé stránky .....	30
3.3 PŮSOBNÍ KONKURENCE V OBLASTI POŠTOVNÍCH SLUŽEB .....	31
3.4 NOVÉ TENDENCE ČP .....	33
3.5 POZNATKY Z PRÁCE POŠT VE SVĚTĚ .....	35
3.5.1 Slovensko .....	35
3.5.2 Rakousko .....	36
3.5.3 Polsko .....	36
3.5.4 Velká Británie .....	37
3.5.5 Japonsko .....	37

<b>4</b>	<b>VLIV ELEKTRONIZACE NA PRÁCI ČP .....</b>	<b>39</b>
4.1	INFORMAČNÍ SYSTÉM ČP .....	39
4.2	T&T .....	40
4.2.1	Vyhodnocovací systém aplikace T&T .....	42
4.3	PŮSOBNÍ ČP V SEGMENTU ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB .....	43
4.3.1	REP .....	43
4.3.2	Propojení databáze s veřejnou správou .....	44
4.3.3	Centrální adresa .....	45
4.3.4	Certifikační autorita .....	45
4.3.4.1	Elektronický podpis .....	46
4.3.4.2	Elektronická značka .....	47
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>48</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>49</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>51</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>52</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>53</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>54</b>

## ÚVOD

Počátky pošty spadají až do starověku. Pošta je a vždy bude pro společnost spojovacím článkem v každodenním životě. Důležitou společenskou úlohou pošty je v maximální míře zabezpečovat kvalitní služby obyvatelstvu a zajistit rovnoměrné poskytování služeb ve městech i na venkově.

Společnou funkcí oboru poštovních služeb je doručování zpráv z jednoho místa na druhé. Je však velmi důležité, aby neustále rostoucí objem zpráv byl přemístován s maximální rychlostí při minimálních nákladech a samozřejmostí je i maximální spolehlivost.

Služby ČP (Česká pošta) se podle jejich povahy člení na dopravu poštovních zásilek a obstaravatelské služby. Požadavky zákazníků na dostupnost veškerých služeb poskytovaných ČP jsou zabezpečovány vhodným rozmístěním poboček. Rychlou přepravu zásilek se ČP snaží zabezpečit neustálým zaváděním nových technologií do procesu zpracování poštovních zásilek.

ČP zabezpečuje maximální spolehlivost a odpovídá za bezpečnost přepravy a dodání podaných zásilek. Při ztrátě nebo poškození zapsané zásilky ČP vyplatí finanční náhradu v rámci odpovědnosti dle jednotlivých druhů zásilek a vyžádaných doplňkových služeb k nim.

V peněžní službě jde o přímý styk ČP nejen s obyvatelstvem, při příjmu a výplatě peněz, ale také o styk mezi ČP a ostatními peněžními ústavami. Zákazníci mohou své peníze vkládat prostřednictvím poštovní nebo telegrafické poukázky nebo inkasem poplatků SIPO (Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva).

Další důležitou službou, kterou ČP poskytuje je důchodová služba. Touto službou je zajišťována výplata splátek důchodů pro ČSSZ (Česká správa sociálního zabezpečení).

Práci jsem rozčlenila do několika částí: rozbor služeb ČP, vliv elektronizace do práce ČP, konkurenční prostředí ČP. Zaměřila jsem se především na část týkající elektronizace, protože elektronizace podniků je celosvětovým trendem a neustále se vyvíjí, a dále pak na konkurenční prostředí a to z toho důvodu, že monopol ČP se neustále zužuje a ČP by se brzy měla pohybovat v plně konkurenčním prostředí.



## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 CHARAKTERISTIKA ČP

ČP je státním podnikem 100% vlastněným státem. ČP byla založena Ministerstvem dopravy spojů ČR dne 1. ledna 2003. Sídli v Praze 3, Olšanská 38/9, a je v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, zapsána v oddílu A, vložka 7565.

ČP je podnikatelským subjektem v souladu se zákonem č. 77/1997 Sb., o státním podniku ve znění zákona č. 77/2002 Sb. Posláním ČP je výkon funkce veřejného poštovního operátora spočívající v povinnosti poskytovat a provozovat základní služby v souladu se zákonem č. 29/200 Sb. o poštovních službách.

### 1.1 Předmět činnosti ČP

Stát zadal ČP základní úkoly, které musí plnit. Jedná se především o povinnost poskytovat služby univerzálně na celém území státu na principu rovného přístupu ke službám, za stejnou cenu.

Novela zákona o poštovních službách, která byla schválena v dubnu 2005 přinesla několik podstatných změn. Pro oblast poštovního trhu byl zřízen regulační úřad, který dohlíží na činnosti ČP a pomáhá zákazníkům. Až do této doby funkci regulátora poštovního trhu plnilo Ministerstvo informatiky. To však bylo v rozporu s pravidly EU (Evropská unie). Ministerstvo informatiky je zakladatelem ČP a regulátor poštovního trhu musí být na jednotlivých subjektech podnikajících na trhu nezávislý. Regulátorem trhu poštovních služeb se podle novely zákony stal Český telekomunikační úřad. Ministerstvo informatiky zůstává pro oblast poštovních služeb úřadem odpovědným za legislativu, mezinárodní vztahy a vydávání poštovních známek. V roce 2004 se uvažovalo o transformaci ČP na akciovou společnost, programové hlášení současné vlády však takový krok nepředpokládá. Změnu, se kterou se počítá přinese až novela zákona o informačních systémech veřejné správy. Na základě této novely, pokud bude schválena, by se ČP měla stát kontaktním místem veřejné správy, a to oprávněným vydávat ověřené výpisy z úředních rejstříků a databází. [1]

System regulace má pomoci zákazníkům v následujících oblastech:

- regulátor stanovuje, jaké služby je ČP ve veřejném zájmu povinna poskytovat, jaké jsou jejich podmínky jaké jsou základní kvalitativní požadavky při jejich zajišťování

- regulátor dohlíží na způsob, jakým ČP plní své úkoly, a to formou různých kontrolních akcí a šetření
- regulátor pomáhá zákazníkům při řešení jejich sporů s ČP. Jde zejména o komplikované případy, v nichž jednání zákazníků s ČP nevede k vyšetření věci, v nichž zákazníkům zůstává pocit újmy na jejich právech.

### 1.1.1 Hlavní předmět činnosti

a) výkon poštovního provozu na území ČR v rozsahu:

- podání, přeprava a dodání poštovních zásilek včetně elektronické pošty a zabezpečení poštovního a platebního styku ve vnitřním poštovním styku
- podání, přeprava a dodání poštovních zásilek včetně elektronické pošty a poskytování peněžních služeb podle mezinárodních dohod v mezinárodním poštovním styku
- expresní a kurýrní doprava zásilek se zaručenou dobrou dodání včetně mezinárodního poštovního styku

b) výstavba, provoz a rozvoj jednotné sítě ČP na území ČR a činnosti z toho vyplývající včetně servisní činnosti pro tuzemské a zahraniční zařízení podmiňující nebo související s provozem sítě pošt

c) vývoj, dovoz a vývoz technických a provozních prostředků ČP

## 1.2 Základní informace o ČP (ČP v číslech)

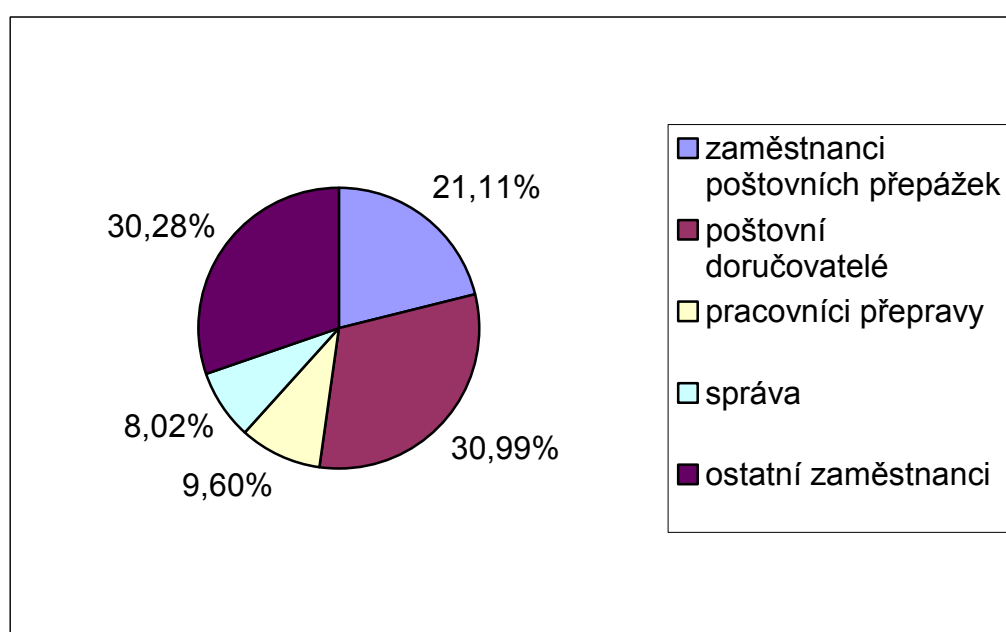
Na začátek bych chtěla uvést několik základních údajů o ČP. V roce 2004 bylo v ČR 3 405 pošt, ve kterých bylo zaměstnáno 38 794 pracovníků. ČP v tomto roce vlastnila 3 887 automobilů což je o 89 automobilů více než v roce 2002.

Průměrný evidenční počet zaměstnanců v roce 2004 v ČP s.p. byl 38 794 přepočtených osob, tj. o 0,33% méně než v předchozím roce a o 3,5% méně než v roce 2000. (Tab.1).

Tab. 1 Průměrný počet zaměstnanců ČP [vlastní]

Rok	2000	2001	2002	2003	2004
Počet zaměstnanců	40209	39629	39264	38923	38794

Z toho počtu tvořili 21,11% zaměstnanci poštovních přepážek, 30,99% poštovní doručovatelé, 9,60% pracovníci přepravy, 8,02% správa a 30,28% ostatní zaměstnanci (Obr. 1).



Obr. 1 Rozdělení zaměstnanců ČP v roce 2004 (dle profesí) [vlastní]

## 2 ANALÝZA SLUŽEB ČP

ČP poskytuje poštovní služby na celém území ČR. Do těchto služeb patří zejména podání, přeprava a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním styku. Ve zmíněném klasickém segmentu nabízí ČP také služby expresní a kurýrní se zaručenou dobou dodání. Rozšířenou službou je SIPO – zprostředkování platebních operací mezi obyvatelstvem a firmami dodávajícími veřejnosti služby a energie. Vedle tradičních služeb zajišťuje ČP také služby obstaratelského charakteru, jakými jsou důchodová služba či služby pro bankovní, pojišťovací, sázkové a loterijní společnosti. Stále významněji se ČP podílí i na trhu elektronických služeb. [2]

Kromě poštovních služeb zajišťuje ČP pro Ministerstvo informatiky ČR veškerou agendu spojenou s emisí politikou a s realizací emisního plánu poštovních známek. Realizuje prodej poštovních známek a poskytuje služby filatelistům.

Tradiční poštovní služby jsou stále základem nabídky zaměřené na přepravu dokumentů, předmětů a peněžní hotovosti. Pokračují procesy vedoucí ke zdokonalování technologií a k neustálému zlepšování provozních podmínek, jejichž hlavním cílem je zvyšování kvality služeb a spokojenosti zákazníka.

ČP zprostředkovává také celou řadu služeb obstaratelských pro partnery z řad bankovních ústavů a pojišťoven. Nejvýznamnější z nich je ČSOB divize Poštovní spořitelna. S ČSOB divizí Poštovní spořitelna ČP uzavřela v roce 2005 smlouvu na poskytování služeb až do roku 2017. Mimo to ČP zajišťuje i vyplácení starobních důchodů a evidenci a výběr koncesionářských poplatků za rozhlas a televizi. [2]

### 2.1 Průřez služeb obecně

V současné době se používá členění poštovních služeb podle skupin a druhů zásilek, podle způsobu zacházení se zásilkami. Služby ČP dále rozdělujeme na poštovní služby, obstaratelské služby a ostatní služby. Ve své práci jsem se zaměřila na rozdělení služeb na vnitrostátní, mezinárodní (tab. 2.) , obstaratelské a nepovinné. Ve zkrácené formě uvádím, význam jednotlivých služeb a jaké jsou podmínky pro jejich poskytnutí.

Tab. 2 Rozdělení poštovních služeb[vlastní]

<b>VNITROSTÁTNÍ</b>			
<i>Obyčejné</i>	<i>Doporučené</i>	<i>Cenné</i>	<i>Poukázky</i>
Psaní	Psaní	psaní	Pk A
Balík	Balík	Balík	Pk B
Slepecká zásilka	Slepecká zásilka		Pk C
			Pk D
<b>MEZINÁRODNÍ</b>			
<i>Obyčejné</i>	<i>Doporučené</i>	<i>Cenné</i>	<i>Poukázky</i>
Zásilka	Zásilka	Psaní	Pk Z/A
Tiskovinový pytel	Tiskovinový pytel	Balík	Pk Z/C
Slepecká zásilka	Slepecká zásilka	Standardní balík	

### 2.1.1 Vnitrostátní poštovní služby

#### 2.1.1.1 Obyčejné

Jedná se o zásilky u kterých ČP nepotvrzuje příjem zásilky a zásilku dodá bez potvrzení příjemcem. Minimální rozměr obyčejné zásilky, kterou ČP přijme do přepravy je 14 x 9 cm. Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky ČP neodpovídá, proto se tímto způsobem posílají zásilky s minimální hodnotou. Obyčejné zásilky lze podat na pobočkách ČP, u pověřených pracovníků ČP nebo je lze vhodit do poštovní schránky. U obyčejných zásilek nelze sjednat žádné další doplňkové služby. [3]

#### Psaní

Obyčejné psaní musí být v uzavřeném obalu nebo jej může tvořit nesložený kartónový lístek, např. pohlednice. Musí mít pravoúhlý tvar a maximální hmotnost je 2 kg.

### Balík

Je určen k přepravě větších zásilek i nepravidelných tvarů s maximální hmotností 15 kg.

### Slepecká zásilka

Obyčejná slepecká zásilka je obdobou obyčejného psaní a je poskytována bezplatně. Obsahem mohou být pouze písemnosti pořízené slepeckým hmatným písmem pro nevidomé, zvláštní papíry pro potřeby nevidomých nebo zvukové záznamy pro osobní potřeby nevidomých za podmínky, že odesílatelem nebo adresátem je nevidomý nebo zařízení pro nevidomé. Zásilka musí být zabalena tak, aby pracovník poštovní přepážky mohl bez porušení obalu přezkoušet, zda obsah vyhovuje zásilacím podmínkám

#### **2.1.1.2 Doporučené**

Jedná se o zásilky, jejichž podání ČP stvrzuje a dodá je jen za podmínky, že příjemce jejich převzetí potvrdí. Za ztrátu ČP odpovídá u všech druhů doporučených zásilek. Za úbytek obsahu a poškození jen u těch zásilek, v jejichž podmínkách je to výslovně uvedeno. Doporučené zásilky je možné podat na pobočkách ČP nebo u pověřených pracovníků. U všech doporučených zásilek lze za příplatek uvedený v ceníku ČP využít doplňkových služeb. [3]

### Psaní

Stejně jako u obyčejného psaní musí být obsah doporučené zásilky vložen do zalepeného obalu nebo jej tvoří nesložený kartónový lístek. Až do 1.5.2004 ČP odpovídala pouze za ztrátu této zásilky a to do výše 200,- Kč. Po vstupu ČR do EU zde byla provedena změna ve prospěch klientů ČP. Nyní ČP odpovídá nejen za ztrátu, ale i za úbytek obsahu a to do výše 500,- Kč.

### Balík

Tento druh zásilky byl u nás zaveden 1.7.2000 a v polovině roku 2005 byl zrušen. Obsah doporučeného balíku nemusel být v uzavřené obálce a nesmělo se jednat o kartónový lístek. Na doporučeném balíku směl odesílatel uvést udanou cenu maximálně ve výši 500,- Kč. Pokud ji neuvedl, platila pro případ poškození nebo úbytku obsahu zásilky tzv. sjednaná cena ve výši 500,- Kč. ČP odpovídala v případě ztráty tohoto balíku paušální náhradou ve výši 500,- Kč. V případě poškození nebo úbytku obsahu doporučeného balíku

hradila ČP škodu vzniklou na zásilce až do výše udané (sjednané) ceny.

#### Doporučená slepecká zásilka

Obsahem doporučené slepecké zásilky mohou být pouze písemnosti pořízené slepeckým hmatným písmem pro nevidomé, zvláštní papíry pro potřeby nevidomých nebo zvukové záznamy pro osobní potřeby nevidomých za podmínky, že odesílatelem nebo adresátem je nevidomý nebo zařízení pro nevidomé. Zásilka musí být zabalena tak, aby bylo možno bez porušení obalu přezkoušet, zda obsah vyhovuje zásilacím podmínkám. Pošta odpovídá za ztrátu doporučené slepecké zásilky paušální náhradou ve výši 500 Kč. V případě poškození nebo úbytku obsahu zásilky uhradí pošta škodu vzniklou na zásilce až do výše udané (sjednané) ceny.

#### **2.1.1.3 Cenné**

ČP stvrdí příjem cenné zásilky a zásilku dodá příjemci proti potvrzení o převzetí. Cenné zásilky se podávají na pobočkách ČP nebo u pověřených pracovníků ČP. Obsahem zásilky mohou být i peníze, drahé kovy a kameny, šperky a obdobně cenné předměty. Odesílatel na zásilce uvede částku, kterou ji oceňuje. Cena nesmí přesáhnout 1 000 000,- Kč. ČP odpovídá za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu až do výše udané ceny. U všech cenných zásilek lze za příplatek využít doplňkové služby. [3]

#### Psaní

Cenné psaní musí být ve zvláštní papírové obálce nebo bezpečnostním plastovém obalu, které ČP prodává. Plastový obal odesílatel uzavře podle vyznačených pokynů. Papírová obálka se uzavře pomocí lepící pásky o šířce nejméně 2cm.

#### Balík

Požadavky na obal závisí na výši udané ceny. U cenné balíku s udanou cenou nejsou žádné zvláštní požadavky na zabalení balíku, ale balíku s udanou cenou nad 5 000,- Kč, musí být veškeré spoje obalu přelepeny lepící páskou o šířce minimálně 2 cm. Spoje obalu lze také uzavřít převázáním pevným nenavazovaným motouzem a jeho konce opatřit plombou se znakem odesílatele. V místech, kde se motouz křížuje, musí být zasmyčkován a utažen tak, aby jej nebylo možno bez porušení plomby sejmout. Toto ustanovení se nevztahuje na cenný balík, který tvoří nezabalená věc, nejde-li během přepravy žádná část oddělit.



#### **2.1.1.4 Poukázky**

Poštovní poukázky lze podat na pobočkách ČP nebo u pověřených pracovníků. [3]

##### Pk A

Tento typ poukázky je určen k poukázání peněžní částky na účet vedený bankou. Odesílatel uhradí poukázanou částku v hotovosti.

##### Pk B

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku převodem ze svého bankovního účtu. Údaje o platbě lze předat ČP písemnou formou na podacím dokladu nebo předáním dat prostřednictvím počítačové sítě nebo diskety.

##### Pk C

Tato poukázka je určena k výplatě poukázané částky příjemci v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou peněžní částku v hotovosti.

##### Pk D

Poukázka typu D je rovněž určena k výplatě peněžní částky příjemci v hotovosti. Lhůta pro dodání této peněžní částky je jeden pracovní den ode dne podání. Odesílatel hradí poukázanou částku v hotovosti.

#### **2.1.2 Mezinárodní**

Zasílací podmínky pro jednotlivé druhy zásilek do zahraničí nejsou ve všech zemích stejné. Podrobné informace pro jednotlivé země určení včetně vzoru adres, jsou uvedeny v Poštovních podmínkách - Zahraniční podmínky“, které jsou k dispozici na každé poště. Adresu je nutno psát latinkou, čitelně, a to v jazyce známém v zemi určení. Do zemí, kde se používá jiného písma, musí být psán latinkou alespoň název země a místo určení.

##### **2.1.2.1 Obyčejné**

Jedná se o zásilky, jejichž podání pošta nestvrzuje a dodá je bez potvrzení převzetí příjemcem. Za ztrátu, poškození a úbytek obsahu obyčejných zásilek pošta neodpovídá. Adresa musí být uvedena tak přesně, aby zahraniční provozovatel neměl žádné pochybnosti o tom, kde a komu se má poštovní zásilka dodat. Obyčejná zásilka do

evropských zemí musí být označena poznámkou PRIORITAIRE. Tato služba se dříve nazývala jako letecká a znamená to, že zásilka je přepravena co nejrychlejším způsobem. Obyčejná zásilka do mimoevropských zemí může být podána jako prioritní nebo ekonomická. Ekonomická zásilka se však nepřepравuje nejrychlejším způsobem. Tyto zásilky je možné podat na pobočce ČP, u pověřených pracovníků pošt nebo vhození do poštovní schránky. U obyčejných zásilek nelze použít žádné doplňkové služby.

#### Zásilka

Obsah obyčejné zásilky musí být v uzavřeném obalu nebo jej může tvořit nesložený kartónový lístek – dopisnice. Maximální hmotnost je 2 kg a minimální rozměr 14 x 9 cm. Zvláštním druhem jsou *aerogramy*. Jsou to zásilky zhotovené z jednoho listu papíru, který se vyznačeným způsobem složí a zalepí. Do aerogramu se nesní nic vkládat.

#### Tiskovinový pytel

Obsahem této zásilky mohou být noviny, knihy, časopisy a jiné obdobné písemnosti rozmnožené pomocí tisku. K těmto předmětům mohou být jako přílohy připojeny zvukové a zvukově obrazové záznamy, nosiče informací, informační materiály, obchodní vzorky. Příloha musí souviset s obsahem takového předmětu. Obal tvoří pytel, který poskytuje ČP.

#### Slepecká zásilka

Obsahem obyčejné slepecké zásilky mohou být pouze písemnosti pořízené hmatným písmem, zvláštní papíry pro potřeby nevidomých, pokud je odesilatelem slepecký ústav, zvukové záznamy pro osobní potřebu nevidomých, pokud je odesilatelem nevidomý, nebo slepecký ústav. Slepecké zásilky jsou zpoplatňovány pouze, jsou-li zaslány jako prioritní.

#### **2.1.2.2 Doporučené**

Jsou to zásilky, jejichž podání pošta stvrzuje a zahraniční provozovatel je dodá jen za podmínky, že dodání bude prokázáno písemným záznamem. Za ztrátu, poškození a úbytek obsahu odpovídá ČP v rozsahu uvedeném v podmínkách u jednotlivých druhů zásilek. Doporučené zásilky do evropských zemí musí být označena poznámkou PRIORITAIRE. Doporučená zásilka do mimoevropských zemí může být podána jako prioritní nebo ekonomická. Doporučené zásilky se podávají na pobočkách ČP nebo u pověřených pracovníků pošt.

#### Zásilka

Obsah doporučené zásilky musí být v uzavřeném obalu, nebo jej může tvořit nesložený kartónový lístek. Pošta odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu až do výše 1161,- Kč. [3]

#### Tiskovinový pytel

Obsahem doporučeného tiskovinového pytle mohou být noviny, knihy, časopisy a jiné obdobné písemnosti rozmnožené pomocí tisku. K těmto předmětům mohou být jako přílohy připojeny zvukové a zvukově obrazové záznamy, nosiče informací, informační materiály, obchodní vzorky. Příloha musí souviset s obsahem takového předmětu. Obal tvoří pytel, který poskytuje ČP. ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu až do výše 5 805,- Kč a maximální hmotnost tiskovinového pytle může být 30 kg. [3]

#### Slepecká zásilka

Obsahem doporučené slepecké zásilky mohou být pouze písemnosti pořízené hmatným písmem, zvláštní papíry pro potřeby nevidomých, pokud je odesilatelem slepecký ústav, zvukové záznamy pro osobní potřebu nevidomých, pokud je odesilatelem nevidomý, nebo slepecký ústav. ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu až do výše 1161,-Kč. Slepecké zásilky jsou zpoplatňovány pouze jsou-li zaslány jako prioritní. [3]

### **2.1.2.3 Cenné**

Cenné zásilky se podávají na pobočkách ČP nebo u pověřených pracovníků pošt. Pokud je zásilka adresována do zemí mimo EU, musí být před podáním celně projednána. Obsahem mohou být i peníze, drahé kovy, a kameny, cenné papíry, šperky a obdobně cenné předměty, pokud to země určení nevyklučuje. Na zásilku musí odesílatel uvést udanou cenu do maximální výše dle země určení. Udaná cena se uvádí v Kč. Pošta odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky do výše udané ceny. [3]

#### Psaní

Mezinárodní cenné psaní ČP přijme pouze tehdy je-li to zahraničními podmínkami pro zemi určení povoleno. Cenné psaní musí být zabaleno ve zvláštní papírové obálce nebo plastovém obalu, které lze koupit na pobočkách ČP.

#### Balík

Obsahem cenného balíku nesmí být aktuální písemnost, která obsahuje sdělení určené adresátovi nebo jiné konkrétní osobě. Cenný balík musí podán zároveň s poštovní průvodkou vyplněnou odesílatelem. Na průvodce musí odesílatel uvést pokyny, jak s balíkem zacházet v případě jeho nedoručitelnosti. K upozornění na obsah podléhající v zemi určení celnímu řízení lze použít pouze celní prohlášky.

#### Standardní balík

Obsahem standardního balíku nesmí být aktuální písemnost, která obsahuje sdělení určené adresátovi nebo jiné konkrétní osobě. Standardní balík musí být podán zároveň s poštovní průvodkou vyplněnou odesílatelem. Na průvodce odesílatel uvede pokyny, jak s balíkem zacházet v případě jeho nedoručitelnosti. K upozornění na obsah podléhající v zemi určení celnímu řízení lze použít pouze celní prohlášky. ČP odpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu. Náhrada škody nemůže přesahovat součet pevné částky 1824,- Kč a částky 206,- Kč za každý i započatý 1 kg hmotnosti standardního balíku zjištěné při podání. [3]

#### **2.1.2.4 Poukázky**

##### Pk Z/A

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky v zahraničí na účet vedený v bance. Odesílatel uhradí poukázanou částku v hotovosti. Seznam zemí, do kterých lze poštovní poukázky Z/C zasílat, je uveden v zahraničních podmínkách ČP.

##### Pk Z/C

Je určena k výplatě poukázané peněžní částky v zahraničí v hotovosti. Odesílatel uhradí poukázanou částku v hotovosti. Seznam zemí, do kterých lze poštovní poukázky Z/C zasílat, je uveden v zahraničních podmínkách ČP.

#### **2.1.3 Doplnkové služby k doporučeným a cenným zásilkám**

##### Dodejka

Odesílatel může požádat, aby mu ČP opatřila písemné potvrzení prokazující dodání zásilky příjemci. Odesílatel vyplní podle předtisku formulář „Dodejka“ a předá jej společně s podávanou zásilkou. Odesílatel může také použít speciální obálku, jejíž součástí je i dodejka. Formulář potvrzený příjemcem vrátí ČP odesílateli.

### Dodání do vlastních rukou

V tomto případě ČP předá zásilku, je-li adresátem fyzická osoba, jen adresátovi, je-li adresátem právnická osoba, jen tomu, kdo je oprávněn za právnickou osobu poštovní zásilku převzít.

### Dodání do vlastních rukou adresáta, jeho zmocněnce nebo zákonného zástupce

Jedná se o službu, která byla zavedena od 1.5.2004. Je-li adresátem zásilky fyzická osoba, ČP ji dodá pouze adresátovi, jeho zmocněnci nebo zákonnému zástupci. Je-li adresátem zásilky právnická osoba, ČP ji dodá jen osobě oprávněné zásilku za právnickou osobu převzít.

### Druhý pokus o dodání zásilky

Pokud odesílatel žádá o dodání zásilky do vlastních rukou adresát, může také požádat o dodání zásilky na udané adrese ještě jednou v případě, že fyzická osoba, která je adresátem nebo je oprávněna převzít zásilku za právnickou osobu nebyla na uvedené adrese zastižena. O službu nelze požádat u zásilek adresovaných do poštovních přihrádek nebo doručovací schránky.

### Křehký

U cenného balíku může odesílatel požádat, aby ČP zacházela se zásilku se zvláštní opatrností.

### Pilně

Odesílatel může požádat, aby ČP dodala cenný balík ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne podání.

### Dobírka

V případě této doplňkové služby ČP od příjemce zásilky vybere částku stanovenou odesílatelem. Spolu s podávanou zásilkou předá odesílatel i vyplněný doklad pro výplatu peněžní částky, který má formu stanovenou ČP. Vybranou částku lze vyplatit odesílateli nebo jím určené osobě v hotovosti nebo ji převést na určený účet a to do tří pracovních dnů ode dne, kdy byla vybrána. Odesílatel nemůže požadovat, aby částka byla vyplacena v zahraničí. Za vybranou peněžní částku odpovídá ČP.

### Zkrácení odběrní lhůty pro vyzvednutí poštovní zásilky

Odesílatel může požádat, aby lhůta 15 dnů, po kterou je poštovní zásilka při dodání připravena k vyzvednutí na příslušné pobočce ČP, byla zkrácena na 3 dny nebo na 10 dní ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí.

#### **2.1.4 Obstaravatelské služby**

ČP zajišťuje obstaravatelské služby pro své partnery z řad bankovních ústavů a pojišťoven. Především pro ČSOB – divize Poštovní spořitelna, Česká pojišťovna, SAZKA, HomeCredit Finance, Českomoravská stavební spořitelna, Western Union, pojištění motorových vozidel, prodej dálničních nálepek, SIPO. ČP má i povinné obstaravatelské služby a to pro českou televizi, český rozhlas a ČSSZ.

##### **2.1.4.1 Rozhlasové a televizní poplatky**

Přihlášení k platbě koncesionářským poplatků za rozhlas a televizi lze provést na kterékoliv pobočce ČP. K provedení přihlášení/odhlášení/osvobození poplatníka na ČP je nutné mít spojovací číslo. Toto spojovací číslo je možné si od 1.10.2005 zřídit na kterékoliv pobočce ČP. Přihlášení/odhlášení/osvobození od poplatku se pak klientům promítne do SIPO v následujícím měsíci.

##### **2.1.4.2 Důchody**

ČP zajišťuje výplatu důchodů. Důchodová služba se pojí pouze s důchody České správy důchodového zabezpečení a zahrnuje kromě výplat i další služby (např. potvrzení o výši důchodu).

##### **2.1.4.3 ČSOB – divize Poštovní spořitelna**

ČP poskytuje spořitelní a žirové služby na základě smluvního vztahu s Poštovní spořitelnou. Rozsah nabízených bankovních produktů určuje Poštovní spořitelna na základě vývoje situace na trhu bankovních služeb. V současné době ČP prostřednictvím svým specializovaných přepážek nabízí především tyto služby: vkladní knížky, žirové účty, běžné účty, poštovní termínované vklady, různé druhy úvěrů, poštovní investiční program. K jednotlivým základním bankovním produktům ČP nabízí i četné platební nástroje a dodatkové služby, např. šekové poukázky, povolené přečerpání, platební karty, elektrické bankovníctví, spořicí účet.

#### 2.1.4.4 SIPO

ČP zajišťuje na smluvním základě inkaso plateb zákazníků vybraných firem a institucí. V současné době inkasuje pro následující obchodní partnery: Český rozhlas, Česká televize (účastnické poplatky), distributory plynu a elektřiny, majitele bytů, pojišťovny, Český telecom a mnohé další dodavatele služeb. Od 1.10.2005 proběhly v této službě značné změny. Ke změnám přistoupila ČP proto, aby SIPO bylo kvalitnější a pro zákazníky komfortnější a přitažlivější. Podstatou změn je lepší dostupnost pro zákazníky, zjednodušení administrativy a nabídka některých nových doplňkových služeb.

##### Výhody nového SIPO:

###### *a) lepší dostupnost*

- zájemci mohou požádat o přidělení spojovacího čísla na kterékoli poště a obdrží jej na počkání. Dříve bylo možné si o spojovací číslo zažádat pouze na kontaktních místech ČP a toto číslo jim bylo dodáno do týdne.
- na vybraných pobočkách ČP je možné požádat o vystavení náhradního nebo částečného dokladu SIPO
- spojovací číslo již není vázáno na adresu a místo bydliště, ale na osobu. Je možno na něj navázat všechny hrazené platby a soustředit je do jednoho platebního dokladu

###### *b) výpisy na přání*

- každá pobočka ČP na požádání vyhotoví jednorázový měsíční výpis plateb. Plátce může požádat o pravidelné zasílání měsíčních, čtvrtletních, pololetních nebo ročních výpisů uskutečněných plateb. Pravidelně vyhotovované výpisy lze zasílat poštou nebo elektronicky na e-mailovou adresu.
- pokud plátce hradí platby SIPO bezhotovostní, může si nechat zasílat rozpis bezhotovostních plateb na e-mailovou adresu.

###### *c) vyšší rychlost*

- změny související s platbou rozhlasových a televizních koncesionářských poplatků jsou promítnuty do SIPO již od následujícího měsíce. A tyto změny lze provádět na kterékoliv pobočce ČP.

#### 2.1.5 Nepovinné služby

##### Obchodní balík

Tuto službu zajišťuje ČP na celém území ČR a na Slovensko. Jedná se o rychlý způsob zasílání balíku, protože ČP na území ČR dodá balík nejpozději následující pracovní den po dni podání. Odesílatel si může vyžádat telefonickou informaci o dodání nebo důvodu uložení zásilky, v dispečinku datového centra. Informace o zásilce lze také získat na bezplatné lince ČP, nebo internetových stránkách ČP ([www.cpost.cz](http://www.cpost.cz)). Maximální hmotnost pro obchodní balík je 30 kg a hodnota obsahu do 100 000,- Kč.

#### Profi balík

Profi balík je obdobou služby obchodní balík, ale s tím rozdílem, že profi balík slouží pouze pro přepravu zboží mezi firmami a lze jej poskytovat pouze na území ČR. Tato služba je určena pouze pro vzájemný styk mezi podniky, centrálou a jejími pobočkami, výrobci a obchodem apod. Je poskytován na základě písemně uzavřené dohody mezi ČP a firmou. ČP může zásilky vyzvednout přímo u odesílatele ve sjednaném čase, nebo je přijme na dohodnuté pobočce ČP. Odesílatel musí opatřit zásilky podací nálepkou s čárovým kódem, kterou mu vydá ČP. Data o zásilkách lze podat i ve formě datového souboru. Stejně jako u Obchodního balíku je i u Profi balíku možné si vyžádat informace o dodání zásilky, případně důvodu uložení. Pokud není adresát zastížen, ČP uskuteční druhý pokus o doručení následující den. Maximální hmotnost pro profi balík je 30 kg a hodnota obsahu do 100 000,- Kč.

#### EMS

Tato služba představuje nejrychlejší přepravu dokumentů a zboží po celém území ČR a do zahraničí. Její plný název zní Express Mail Service. Zásilku je možné podat na kterékoliv pobočce ČP a ČP zaručuje dodání zásilky na území ČR nejpozději následující den po dni podání zásilky a to včetně sobot; ve větších městech se zásilky EMS doručují i v neděli a ve svátek. Do členských zemí Evropské unie není potřeba, aby zásilky byly celně projednány, nebo vyplněny celní nálepky. Do ostatních zemí může ČP zastoupit odesílatele při celním projednání zásilky před jejím odchodem do zahraničí. Nejvyšší povolená hmotnost zásilky je 15 kg a hodnota obsahu maximálně 10 000,- Kč.

#### Obchodní psaní

Tato služba je určena pro hromadné podavatele, obchodní firmy, či vydavatele periodického tisku apod. Je možné zasílat noviny, časopisy, knihy, brožury, katalogy, nebo tiskoviny reklamního charakteru. Obchodní psaní je možné podat pouze na základě



smlouvy s ČP a minimální jednorázové podání musí být ve výši 500 ks. Tyto zásilky musí mít shodný rozměr i hmotnost. Zásilka musí být upravena tak, aby ji bylo možné doručit do běžné poštovní schránky.

#### Zásilkový balík

Zásilkový balík je určen pouze podavatelům s minimálním ročním podáním 500 000 ks zásilek a poskytuje se na základě smlouvy s ČP.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### 3 VLIV KONKURENČNÍHO PROSTŘEDÍ NA PRÁCI ČP V NEJBLIŽŠÍCH LETECH V ČR

ČP je největším českým poskytovatelem poštovních služeb s dlouholetou tradicí a se silnou pozicí na trhu. Většinu činností provozuje v plně konkurenčním prostředí, vyhrazeny jsou jí pouze zásilky s obsahem písemností do hmotnosti 100 g s cenou 19,- Kč [2]

#### 3.1 Zákon o poštovních službách

Každá vláda musí zajistit na svém území všechny potřebné druhy komunikací za dostupné ceny. Platí to pro dopravní obslužnost, telekomunikační služby i pro poštu. Obsluha malých sídel je ale velmi nákladná a prodělečná. Protože do prodělečné služby by se nikdo dobrovolně nepouštěl, volí většina vlád na světě jinou cestu. Vybere přepravce, kterému jako součást poštovní licence uloží povinnost zajistit obsluhu celého území, za přesně stanovených podmínek a regulovaných cen. V ČR je tímto přepravcem ČP, která je jediným držitelem licence na celoplošné poskytování základních poštovních služeb. Jde o tzv. poštovní výhradu, která by měla být jakousi kompenzací za to, že ČP musí doručovat i v odlehlých lokalitách, které jsou vysoce ztrátové. Aby ČP byla schopna uhradit náklady na poštovní služby poskytované na venkově a udržet u nich přijatelnou cenu, musí mít jistotu, že ji jiný přepravce nesebere méně nákladnou přepravu zásilek ve městech.

Zásilky pod výhradou přináší ČP ročně něco přes 40% výnosů. Téměř 60% výnosů však ČP získává v plně konkurenčním prostředí. V tab. 3., uvádím procentuální rozbor položek výnosů ČP za období 2002-2004.

Tab. 3 Procentuální rozbor položek výnosů (v tis. Kč) [vlastní]

	2002		2003		2004	
Tržby za prodej zboží	635 722	<b>4,1%</b>	578 205	<b>3,6%</b>	556238	<b>3,4%</b>
Výkony	13 629 906	<b>88,0%</b>	14 765 834	<b>93,1%</b>	15352950	<b>93,9%</b>
Tržby z prodeje DM a materiálu	44 132	<b>0,3%</b>	58 568	<b>0,4%</b>	38556	<b>0,2%</b>
Ostatní provozní výnosy	186 303	<b>1,2%</b>	178 257	<b>1,1%</b>	191388	<b>1,2%</b>
Tržby z prodeje CP a podílů	470 840	<b>3,0%</b>	125 187	<b>0,8%</b>	72537	<b>0,4%</b>
Výnosy z dlouhodob. FM	934	<b>0,0%</b>	718	<b>0,0%</b>	718	<b>0,0%</b>
Výnosy z krátkodob. FM	11 119	<b>0,1%</b>	12 009	<b>0,1%</b>	5101	<b>0,0%</b>
výnosy z přeceněných CP	0	<b>0,0%</b>	608	<b>0,0%</b>	5176	<b>0,0%</b>
Výnosové úroky	81 813	<b>0,5%</b>	64 352	<b>0,4%</b>	81535	<b>0,5%</b>
Ostatní finanční výnosy	32 446	<b>0,2%</b>	46 967	<b>0,3%</b>	30398	<b>0,2%</b>
Mimořádné výnosy	392 323	<b>2,5%</b>	31 933	<b>0,2%</b>	17898	<b>0,1%</b>
<b>Výnosy celkem</b>	<b>15 485 538</b>	<b>100,0 %</b>	<b>15 862 638</b>	<b>100,0 %</b>	<b>16352495</b>	<b>100,0 %</b>

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že ČP je zaměřena především na prodej svých služeb. V roce 2004 více než 90% výnosů představovaly tržby z prodeje vlastních výrobků a služeb. Tržby z prodeje zboží jsou minimální a finanční výnosy jsou téměř nulové. Přestože, většina služeb, které ČP poskytuje je v plně konkurenčním prostředí, její zisky se rok od roku zvyšují. Oproti roku 2002 se tržby za prodej vlastních výrobků a služeb zvýšily o necelých 866 957 000 Kč. Podrobnější údaje uvádím v příloze Rozvaha a Výkaz zisků a ztrát.

V roce 2003 měla ČP výhradu na doručování zásilek do 350 gramů. Po vstupu do EU byla snížena na 100 gramů. V roce 2005 má ČP monopol už jen na dopisy, jejichž hmotnost je nižší než 100 gramů, nebo jejichž cena je nižší než 19,- Kč. Předpokládá se, že okolo roku 2009 bude tento monopol zcela zrušen. Zatím se k počátku roku 2006 musí omezit tak, že se bude vztahovat jen na písemnosti do hmotnosti 50 gramů, jejichž cena nebude přesahovat 18,75 Kč [4]

Novela zákona o poštovních službách, která byla schválena 1. dubna 2005 usnadňuje konkurenci ČP vstup na trh poštovních služeb. Až dosud bylo poskytování poštovních

služeb živností vázanou na předchozí souhlas Ministerstva informatiky. Podle novely zákona se podnikání na trhu poštovních služeb stává živností volnou. Novela však nijak nemění rozsah výhrad ČP. Živnost volná se týká služeb, které nespádají do výhrady ČP, tedy přepravy písemností nad 100 g nebo za cenu vyšší než 19,- Kč. [5]

Toto opatření samo o sobě však konkurenci v oblasti poštovních služeb příliš nezvýší, protože na udělení souhlasu ministerstva informatiky byl i dříve právní nárok, pokud žadatel splnil zákonem předepsané podmínky.

### 3.2 SWOT analýza

SWOT analýza je analýzou silných a slabých stránek jak ve vnitřním tak i vnějším prostředí podniku. V tab. 5. uvádím rozbor silných a slabých stránek. Dále pak uvádím podrobnější popis věcí, které se mi zdají důležité.

Tab. 4 SWOT analýza ČP[vlastní]

Silné stránky	Slabé stránky
Dobré postavení na trhu	Lidský faktor
Vlastní technologie	Zaostávání ve výzkumu a vývoji
Velká koncentrace poboček	Nemožnost kapitálového propojení s jinými subjekty
Hustá přepravní síť	Doručování zásilek jen v dopoledních hodinách
Poskytování služeb 3. osobě	
Zavádění nových technologií, nabídka nových služeb	
Zlepšení kvality a rychlosti přepravy	

#### 3.2.1 Silné stránky

Mezi silné stránky patří takové vlastnosti, které podnik přinášejí nějakou výhodu proti konkurenci. Proto je nutné, aby se podnik snažil tyto vlastnosti maximálně využít ve svůj prospěch.

Myslím, že nejsilnější zbraní v boji s konkurencí je už samotný název „pošta“. Protože když malému dítěti někdo řekne, že jde poslat dopis, tak ho jako první napadne pošta. Na druhé straně jsou i lidé, kteří by toto slovo raději neslyšeli. Jsou to většinou ti, kteří s poštou nemají dobré zkušenosti.

Další velkou výhodou ČP je velké množství poboček, v současné době něco málo přes 3400, a rozsáhlá přepravní síť, která umožňuje přepravit téměř 95% obyčejných zásilek v rámci ČR následující den po podání (tab. 5.) Zbývající zásilky přijdou o den později.

Tab. 5 Srovnání kvality dopravy [2]

Kvalita doby dopravy standardních psaní		1993	2002	2004
	Den podání +1	60,40%	92,73%	94,87%
	Den podání +2	95,28%	99,22%	99,6%

Velkým krokem v rozvoji ČP bylo zavedení speciálního programu APOST, který po zadání kódu požadované operace udělá vše ostatní. Zejména určí cenu a zajistí potřebný tisk evidenčních dokumentů a potvrzení. K dalšímu zlepšení a zkvalitnění došlo zavedením čárových kódů a elektronického systému sledování zásilek. Díky, kterým bylo možné zavést expresní služby.

Zavedení automatizace a propojení poboček do sítě umožňuje nabízet stále nové, rychle a především spolehlivé služby, jako je např. využívání platebních karet, expresní přeprava hotovosti, nebo registrovaná elektronická pošta.

V budoucnu by mohla být další silnou stránkou možnost dálkových přístupů občanů k úředním agendám, tzv. e-government. Pobočky budou sloužit jako kontaktní místa elektronické veřejné správy.

### 3.2.2 Slabé stránky

Slabé stránky jsou takové vlastnosti, které podnik nemá úplně zvládnuty. Podnik by se měl pokusit o jejich úplné nebo alespoň částečné odstranění.

Nejslabší stránkou ČP je podle mého názoru lidský faktor. Bohužel ne všichni zaměstnanci si uvědomují, že zákazníci tu nejsou pro nás, ale naopak my pro ně, a že by se měli snažit

jim vyjít maximálně vstříc. Bohužel za dobu mého působení u ČP, musím říct, že jsem takovýchto lidí poznala víc než dost. Protože i ČP si to uvědomuje, má pro své zaměstnance speciální školení, které se týká chování a přístupu k zákazníkům.

Je pravdou, že ČP má rozsáhlou přepravní síť, ale to nestačí. Myslím, že by se měla ČP více snažit vybavit pobočky modernějším vybavením a začít využívat efektivnější technologické postupy. Samozřejmě jsou u nás pobočky, které mají nejmodernější vybavení, např. na třídění zásilek, ale bohužel na většině poboček se spousta věcí dělá pořád ještě ručně, což je příliš zdlouhavé a neefektivní. ČP by se měla přizpůsobovat klientům, ale bohužel v některých případech se ještě stále musí klient přizpůsobit ČP.

Jako další slabou stránku ČP vidím to, že její dnešní podoba státního podniku neumožňuje kapitálové propojení s jinými subjekty. Proto se veškeré vedlejší aktivity odehrávají např. formou obstaravatelských smluv.

### 3.3 Působení konkurence v oblasti poštovních služeb

Již nyní mohou firmy České poště reálně konkurovat nejen v případě, že obsahem poštovní zásilky jsou reklamní a podobné tiskoviny, ale i soukromý dopis. Pokud tuto službu poskytují alespoň za 19,- Kč, monopol se na ni nevztahuje. Řadu služeb, např. doporučené zásilky s doručenkou, kterých různé úřady rozesílají obrovské počty, ČP poskytuje za více než 19,- Kč. Její konkurenti s ní tedy mohou soutěžit nižší cenou.

Dále mohou soukromé firmy konkurovat ČP i ve většině ostatních služeb. Jedná se o především o doručování balíků a expresních zásilek v ČR i do zahraničí. Zdá se, že boj o balíkové zásilky již začal. Proti kurýrním službám soukromých firem ČP vyrukovala s nabídkou tzv. profí (jedná se o zkratku balíku pro firmy) a obchodních balíků. Rychlost, cena a kvalita služby nyní rozhoduje o tom, kdo doručení balíku získá.

Zásilky od 50 do 100 gramů v současnosti tvoří zhruba 2% ze 700 milionů ročně doručených psaní. Odhaduje se, že kvůli uvolnění trhu by ČP mohla přijít o maximálně polovinu z nich, což by pro ČP znamenalo ztrátu několika desítek milionů korun. Tento předpoklad se ale zatím nenaplnil. Pokles soukromé korespondence není příliš výrazný a je vyvážen nárůstem firemní korespondence. Rozhodující částí zákazníků jsou velké firmy, nikoliv běžní občané. Toto je obecným trendem v celé Evropě. [6]

ČP určitě nenechává v klidu, že si některé instituce, např. radnice, začaly doručovat

v rámci svého území samy. Z pohledu radních je doručování poštovních zásilek v rámci města drahé. I ČP by bez problémů mohla doručovat ve městě podstatně levněji, ale stát jí uložil poskytovat služby na celém území státu za stejných podmínek. Ceny poštovních služeb jsou proto stanoveny z průměrných nákladů. Ve městě jsou náklady někdy až 12x menší než na venkově. Za povšimnutí určitě stojí to, že doručování zásilek mimo své město svěřili radní opět podle nich drahé ČP.

Postupná ztráta výhrady ČP pomalu otevírá trh pro konkurenci, kterou představují především nadnárodní společnosti UPS (United Parcel Service of America), DHL (celosvětový dopravce ve vlastnictví Deutsche Post), TNT express, ale také místní kurýrní firmy jako je Messenger, Sprinter neb TopTrans. Podíl konkurentů se v jednotlivých neregulovaných oblastech pohybuje od 20 do 40%. Ministerstvo informatiky do konce roku 2004 vydalo 18 povolení k provozování soukromých poštovních služeb. Zda tyto firmy poštovní služby provozují či nikoli nikdo nezkoumá. Z tuzemských společností patří k největším firmám Sprinter a společnosti Messenger. Messenger je pražskou společností, která má v terénu přes 200 lidí. Svoji činnost nyní začala rozšiřovat z Prahy do ostatních měst. To že by se mohla stát konkurencí ČP se zatím nepředpokládá. [7]

Cenově srovnatelná konkurence při posílání například papírových pohledů nebo dopisů zatím neexistuje. Ale při posílání peněz nebo balíků má zákazník již na výběr z více možností. Může například využít svůj bankovní účet, což bývá ve většině případů nejlevnější způsob doručení peněz na jiný bankovní účet. Pokud je třeba rychle poslat balík, případně nějaké dokumenty, je možné využít nabídky kurýrní služby.

Konkurenční firmy se zaměřují především na ziskové segmenty trhu – doručování ve městech, expresní psaní, balíky a další služby pro firmy. Jejich snahou je zaměřit se na takové požadavky zákazníků, které zatím ČP nedokáže splnit. Např. firmy DHL a UPS jsou schopné zajistit doručení balíku třeba do Severní Ameriky za pouhý den. Ceny těchto služeb však vysvětlují, proč si na rozdíl od firem, obyčejný člověk na doručení raději pár dní počká. Např. za 8 kg zásilku do Kalifornie u doručení do jednoho dne zaplatí klient 7831,- Kč. U ČP stejná zásilka vyjde s využitím služby EMS na 2600,- Kč, ale klient si musí počkat několik dní. V dnešní době už není předností kurýrních služeb pouze rychlost, ale především komfort. Doručování ode dveří ke dveřím je u soukromých firem běžným standardem, nerozlišují se pracovní dny, víkend, svátky, ráno ani večer. Za všechno se musí samozřejmě řádně zaplatit. Proti pro většinu jednotlivců stále platí, že



těchto služeb využívají pouze v nouzových případech. [8]

Výraznější konkurenci by mohl přinést vstup nějakého nadnárodního gigantu na český trh, případně spojení soukromých firem v rámci EU. Je však nepravděpodobné, že by se na českém trhu uchytili se svými cenami zahraniční pošty. Naopak ČP může zasáhnout zákazníky z příhraničních oblastí sousedních zemí. Ti mohou na jejich cenách vydělat. Např. německý odesílatel na dopisu do ČR více než 10,- Kč, a když využije ČP pro zaslání stejné zásilky do USA ušetří dokonce 39,- Kč. Ta totiž přijde v ČR na 12,- Kč a v Německu na 1,55 eura. [8]

Ministerstvo informatiky předpokládá, že konkurence ČP by se mohla ve větších městech a určitých lokalitách prosadit už nyní. Protože vybudování podobné celostátní sítě jako má ČP není snadné, konkurence se spíše soustřeďuje na lukrativní místa a ziskové činnosti. Naproti tomu celostátně působící ČP musí ze zákona zabezpečovat poštovní služby bez ohledu na zisk. Proto se i ve státech Evropské unie postupuje s odbouráváním „monopolu“ státních pošt velmi pomalu.

Další konkurenci má ČP na trhu s propagačními materiály (tzv. letáky). O tento trh se dělí s několika většími a mnoha menšími distributory. Roznášku předplaceného denního tisku plně od ČP převzala společnost Mediaservis, která je nyní největším konkurentem ČP v oblasti roznosu propagačních materiálů. V peněžních službách konkurují ČP především banky a bezhotovostní platební styk.

Do konce roku 2006 by měla Evropská komise rozhodnout o postupu, který by vedl k dokončení liberalizace vnitřního poštovního trhu k začátku roku 2009. Monopol na části trhu má poště umožnit poskytování základních služeb na celém území za dostupné ceny bez dotací státu. Konkurence se zatím zaměřuje na lukrativní expresní služby a přepravu zboží, u kterých neexistuje žádné omezení.[9]

### 3.4 Nové tendence ČP

ČP začíná nabízet své služby i v obchodních centrech. Na těchto nových poštovních místech je možné nejen poslat dopis nebo zaplatit složenku, ale i vyřídit pojišťovací či bankovní záležitosti. Podobně jako jiné firmy se i ČP snaží být tam, kde se koncentruje větší množství lidí a kde je to ekonomicky zajímavější. Zřejmě je to součástí nové obchodní strategie ČP. ČP si uvědomuje, že si nemůže dovolit jít do obchodních center za

tržní nájemné a proto se snaží svoje služby nabídnout ostatním firmám jako přidanou hodnotu a získat tím nižší nájem. [10]

První pošty už v obchodních centrech začaly fungovat. Prozatím je takových pošt 14, v Praze například v centru Hostivař, v Liberci v obchodním centru Nisa a v Olomouci v nákupním centru Olympia. Celkový počet a umístění nových poboček ČP zatím nezveřejnila. ČP se snaží mít u svých poboček stejnou otevírací dobu jako má obchodní centrum a to včetně sobot, nedělí a svátků. [10]

Inspirací ČP k rozšíření svých poboček do obchodních center byly především tuzemské banky. Peněžní ústavy jako Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB začaly v posledních letech zřizovat své pobočky v obchodních centrech. Je to především z toho důvodu, aby mohly své služby nabídnout i klientům, kteří se v běžné pracovní době do banky nedostanou a zůstávají tak mimo dosah různých obchodních akcí.

Zavádění nových poboček do obchodních center může mít za následek rušení některých již dříve zavedených poboček v jejich blízkém okolí. Zásadní změny v rozmístění své sítě ČP nemůže realizovat bez souhlasu státu. Ten stanovuje požadavky na dostupnost poštovních služeb, podle kterých jsou mimo jiné pošty zřizovány nebo případně rušeny. V současné poštovní síti mají lidé poštu vzdálenou v průměru 1,9 kilometru.

Já osobně jsem u ČP zaměstnána již více než 5 let a za tu dobu jsem měla možnost vyzkoušet si práci na velké pobočce uprostřed města a na malé pobočce v nákupním centru. Na pobočce ČP v jednom pražském nákupním centru jsem od otevření a proto mám možnost sledovat reakci lidí na tuto novou změnu. Tato pobočka byla otevřena 1.7.2004. Řekla bych, že lidé jsou touto změnou mile překvapeni. Domnívám se, že spousta lidí, ale především těch zaměstnaných ocení snahu ČP poskytovat velkou škálu služeb soustředěných na jednom místě i ve večerních hodinách a o víkendech. Této možnosti ze začátku využívali pouze lidé, kteří šli nakoupit do nákupního centra. V současné době se stali stálými zákazníky spíše firmy z nákupního centra a blízkého okolí, které oceňují především, delší otevírací dobu, bezbariérový přístup a co se týká naší pobočky, tak i profesionální a kladný přístup ke klientům. Pro okolní obchody to má samozřejmě i jiný význam, než jenom možnost podání zásilek. Díky otevření pobočky se v nákupním centru pohybuje větší počet lidí, kteří mohou být potenciálními zákazníky některých z obchodů. Aby práce poboček byla ještě efektivnější, snaží se ČP stále více rozšiřovat

služby pro své zákazníky. Toto rozšiřování služeb nemá vliv pouze na větší spokojenost zákazníků, ale také umožňuje ČP možnost více investovat do technologií.

### 3.5 Poznatky z práce pošt ve světě

Evropská unie tlačí pošty členských států ke zrychlování doručování zásilek do zahraničí. Požaduje, aby bylo běžné dopisy a pohlednice v rámci členských zemí doručeny z 85% do tří a z 97% do pěti pracovních dnů od podání. Odbourání celních formalit v rámci EU navíc podstatně zrychluje i doručování balíků. ČP tyto limity pro mezinárodní zásilky splňuje. Ne všechny zahraniční pošty tento limit plní, přičemž to nemusí být jejich vinou. Na doručení mezinárodní zásilky se podílí vždy dvě pošty. Nejrychleji chodí zásilky přes hranice se Slovenskem a Německem. Nejnižší kvalitu doručování, a to nejen do ČR vykazuje španělská, italská a portugalská pošta.

Podle názoru ÚOHS lze očekávat další postupné otevírání trhu poštovních služeb. Platná směrnice EU ukládá Evropské komisi, aby vypracovala studii o plné liberalizaci služeb pošty od roku 2009. Evropské země přitom poustupují různě. Ze zemí EU je poštovní trh plně liberalizovaný pouze ve Švédsku a Finsku. Tamní zkušenosti ukazují, že zrušení monopolu žádné dramatické změny nepřineslo. Například bývalý monopol finské pošty drží stále velkou většinu tamního trhu, který je úplně deregulovaný. Těží z ohromné výhody, která spočívá ve vybudované infrastruktuře.

#### 3.5.1 Slovensko

Státní podnik Slovenská pošta (SP) vznikl 1. ledna 1993 rozdělením Správy pošt a telekomunikací. Rozhodnutím ministra dopravy, pošt a telekomunikací SR č. 137 ze dne 20.9.2004 byl státní podnik SP zrušený bez likvidace a celý majetek státního podniku, všechny práva, povinnosti, závazky i pohledávky byli předmětem vkladu do akciové společnosti, která byla založena ve smysle zákona č. 349/2004 Z.z. o transformaci SP s.p. SP akciová společnost vznikla zápisem do Obchodního registru Okresního soudu v Banskej Bystrici dne 1.10.2004. SP a.s. jako obchodní společnost se 100% účastí státu je právním nástupcem organizace SP s.p. a přebrala všechny práva, závazky a majetek náležící SP s.p. Poštovní licence SP byla udělena 1.1.2003 na dobu 10 let. [11]

Hlavní činností SP je poštovní provoz, který zahrnuje podání, přepravu a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek v celosvětové síti. Vedlejší činností je

poskytování služeb a prodej produktů pro smluvní partnery.

SP má v současnosti velmi hustou síť poboček ve vlastních nebo pronajatých prostorách. Výška nákladů na jejich provoz převyšuje vlastní výnosy a proto SP a.s. od 1.2.2003 začala realizovat nový způsob poskytování poštovních služeb a zřídila 1. Poštu – partner v Trstnej na Ostrove. SP v této obci zabezpečuje příjem a dodání poštovních zásilek, poštovní platební styk a poskytování služeb v rámci zprostředkovatelské činnosti pošty prostřednictvím svého smluvního partnera. Dodávání zásilek i nadále zabezpečuje SP prostřednictvím svého doručovatele, ale v případě, že nezastihne adresáta doma, uloží zásilku na „pošta – Partner“, kde si ji může adresát vyzvednout. [11]

SP má zásilky rozděleny do několika tříd z hlediska doby doručení. V tab. uvádím doby doručení těchto zásilek, které jsou velmi podobné jako u ČP.

*Tab. 6 Kvalita poštovních služeb [11]*

<b>Druh zásilky</b>	<b>Standard</b>	<b>Rok 2003</b>
Dopisy 1. třídy	D+1	96,1%
Dopisy 2. třídy	D+2	94,8%

### **3.5.2 Rakousko**

Rakouská pošta rozešle 31. prosince 2005 poslední podané telegramy v rámci alpské republiky a do zahraničí a od 1. ledna 2006 přestane tuto službu poskytovat. Důvodem je neustále klesající zájem zákazníků o tuto technologii doručení zprávy, uvedla firma. V Česku se o zrušení služby neuvažuje. Zatímco pohlednice ještě jakžtakž přežívají, faxy, e-maily a krátké telefonní SMS zprávy vytlačily klasický telegram zcela na okraj. V současné době se pro něj v Rakousku rozhodne měsíčně jen něco kolem 10 tisíc zákazníků, zatímco ještě v roce 1984 činil objem rozeslaných telegramů přes milion kusů ročně. [12]

### **3.5.3 Polsko**

V městě Rybník, které se nachází na jihu Polska, je možné od 1. července 2005 využívat služeb soukromé pošty. Ta používá své vlastní nejenom známky ale i obálky. Soukromá pošta poskytuje služby klientům až třikrát levněji než chce za podobnou službu konkurence. Odhaduje se, že služeb této pošty bude z počátku využívat zhruba 500 drobných řemeslníků a místní a úřady. Do budoucna se předpokládá, že bude tato

soukromá pošta rozšířena i do ostatních měst. [13]

### 3.5.4 Velká Británie

Britský poštovní úřad Royal Mail od 1.1.2006 ztratil monopol na doručování listovních zásilek. Poštovní systém, který má roční obrat kolem 6,5 miliardy liber (asi 275 miliard Kč) tak potkala největší změna za zhruba 350 let trvání jeho existence.

Poštovní trh je v Británii vystaven částečné konkurenci od roku 2003, kdy poštovní regulátor Postcomm umožnil, aby poštovní služby nabízeli i další provozovatelé. Nyní jich dostalo licenci 13 a podle Postcommu budou moci své služby nabízet zatím po dobu sedmi let. [14]

Britský poštovní úřad má více jak 17600 pošt, z toho jen zhruba 600 představuje Royal Mail, ostatní jsou součástí malých obchodů s potravinami, nebo supermarketů. Listovní zásilky je možné v rámci Británie poslat první třídou nebo druhou třídou. Při odeslání první třídou by měla být zásilka v rámci Británie doručena již na druhý den. Druhá třída je asi o třetinu levnější a zásilka bude adresátovi doručena v průběhu tří dnů. [15]

### 3.5.5 Japonsko

Japonská pošta není institucí, výhradně určenou k doručování zásilek. Objem jejich bankovních služeb z ní dělá největší finanční dům v zemi i na celém světě. Skutečnost, že japonská poštovní banka je ve státních rukou, jí dává náskok před jejími soukromě vlastněnými konkurenty.

Dolní komora japonského parlamentu 11.10.2005 schválila návrh privatizace poštovního systému. V jeho rámci funguje i největší spořitelna světa a výsledkem privatizace bude vznik největší soukromé banky na světě. V rámci legislativy bude japonská pošta nejprve rozdělena do čtyř samostatných celků a v říjnu 2007 zprivatizována. Holdingová společnost, která privatizací vznikne, bude do roku 2017 postupně prodávat akcie součástí, které se zaměřují na životní pojištění, zasilatelství a právu spořicíh účtů.

Japonský poštovní systém disponuje zhruba 25 000 poštovními úřady v celé zemi. Zaměstnává asi 260 000 lidí a spravuje aktiva za zhruba 3 biliony dolarů. Pokud souhlas

s privatizací vysloví i horní komora, premiér Džuničiró Koizumi tak svůj záměr nakonec prosadí. Horní komora parlamentu návrh privatizace pošt v srpnu 2005 odmítla. [16]

V současné době tento návrh prošel i horní komorou a Džuničiró Koizumimu se podařilo prosadit plán zásadní reformy. Jelikož japonská pošta nakládá s majetkem v ceně zhruba 3 bilionů dolarů, nemůže být odprodána do soukromých rukou v celku a její rozdělení tak představuje předstupeň vlastní privatizace.

## 4 VLIV ELEKTRONIZACE NA PRÁCI ČP

Česká pošta (ČP) s.p. stále pokračuje v přeměně v moderní obchodní a logistickou firmu. Je to nutný a nezvratný proces, který je podmíněn postupující globalizací a liberalizací poštovního trhu a nástupem nových technologií, které významným způsobem ovlivňují a mění jednotlivé poštovní činnosti. ČP by se měla v budoucnu soustředit na poštovní, bankovní, finanční a pojišťovací služby, logistiku a e-government.

Významným krokem bylo dokončení vnitřního komunikačního systému APOST, který umožňuje on-line komunikaci všech pošt s centrálními systémy ČP. Tento způsob komunikace je nejen rychlejší, bezpečnější a efektivnější, ale zároveň dává ČP nové obchodní možnosti v efektivním využití rozsáhlé poštovní sítě. [2]

V souvislosti se vstupem ČR do Evropské unie byl k 1. dubnu 2004 realizován projekt „Centralizace a aktualizace ekonomického informačního systému“, který zabezpečuje činnost ČP v oblasti finančního a mzdového účetnictví, oblast logistiky a personalistiky. [2]

### 4.1 Informační systém ČP

Přímého konkurenta Windows – systém Linux – si jako operační systém pro své počítače vybrala ČP. Pro Linux se rozhodla především kvůli nižším nákladům. Operační systém dodává firma Novell, ale hlavní poštovní program pro všechny operace si pošta vyvíjí sama.

ČP se podle oficiálního stanoviska pro systém založený na Linuxu rozhodla především kvůli finančnímu hledisku – zejména pro nižší licenční náklady a minimální nároky na kvalitu počítačového vybavení. To tedy znamená, aby na stávajících počítačích systém fungoval a nebylo nutné kupovat nové. [17]

Původní systém, na kterém fungovala ČP nesl jméno APOST. Byl založen na systému MS-DOS a již nevyhovoval jejím potřebám. Tento systém již není podporován výrobcem. Aplikace nepodporovala on-line transakce, navíc byla prakticky nerozšířitelná. Proto bylo třeba zvolit zcela nové řešení a zrodil se projekt nAPOST. ČP však trvala na několika základních požadavcích. Bylo třeba zachovat původní uživatelské rozhraní, aby nebylo nutné přeškolenovat uživatele. Také bylo třeba maximálně využít původní hardware a vynaložit co nejméně peněz na licence k software. Kromě toho se rozhodla pro důležitou

změnu, nový systém je na rozdíl od toho původního centralizován a veškerá data tak jsou shromažďována pohromadě. K realizaci těchto požadavků si ČP vybrala open source řešení. Zbavila se tak závislosti na jediném dodavateli (otevřený zdrojový kód může libovolně kdokoliv rozšířit). [16]

## 4.2 T&T

Většina balíkových zásilek, které ČP nabízí je opatřena čárovým kódem. S informacemi, které jsou obsaženy v čárovém kódu zásilky a s daty pořízenými poštami a SPU, pracuje systém T &T (Track & Trace).

Jedná se o systém sledování zásilek pomocí snímání čárového kódu od podání přes přepravu až k dodání. V roce 1995 ČP poprvé použila čárové kódy pro kontrolu zásilek hromadných podavatelů. Po zavedení obchodního balíku v roce 1998 začal čárový kód sloužit k evidenci průchodu zásilek sběrným přepravním uzlem. V dalších letech procházel systém T&T vývojem, který byl ovlivněn především vzrůstajícím počtem sledovaných zásilek. Dalším faktorem, který ovlivnil vývoj tohoto systému, byl zvyšující se počet pošt, které byly do datové sítě ČP zapojovány on-line.

V roce 2001 byl vytvořen nový systém I. technologická úroveň pro vybranou skupinu zásilek. Dokončení zapojení všech pošt on-line do datové sítě ČP v roce 2004 vedlo ke zrychlení a především stabilizaci celého systému.

Dnes rozdělujeme sledování zásilek v přepravní síti do dvou úrovní:

### **a) I. technologická úroveň = exkluzivní síť ČP**

Systém snímání čárového kódu při každé operaci se zásilkou a následný tisk seznamů na kurz nahrazuje u pošt i SPU jednotlivé – ruční vykazování zásilek v provozních dokladech. Dále poskytuje ucelený přehled o pohybu zásilky v celé přepravní síti, tj. od podání přes přepravu až k doručení. Propracované technologické postupy při zpracování zásilek zajišťují doručení zásilek následující pracovní den při nulové ztrátovosti. Do systému jsou zařazeny cenné obchodní a profi balíky, cenné balíky s udanou cenou nad 5000,- Kč, cenná psaní vnitrostátní i mezinárodní, EMS vnitrostátní i mezinárodní, obchodní balíky na Slovensko a poškození zásilky. [18]



**b) II. technologická úroveň =standardní síť ČP**

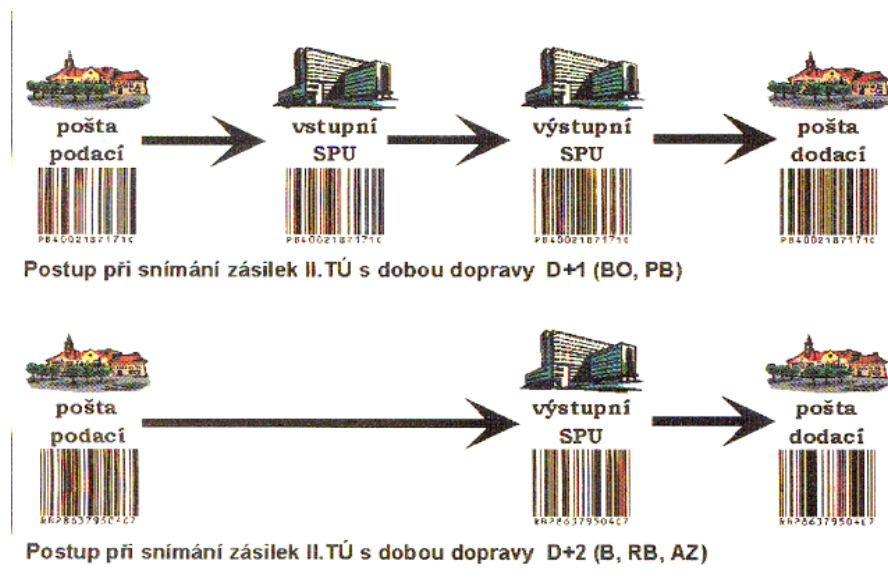
Zásilky II. technologické úrovně lze rozdělit z hlediska doby dopravy na dvě skupiny. První skupina obsahuje obchodní a profi balíky s udanou cenou do 30 000,- Kč, které se doručují následující den po dni podání. Zásilky se neevidují v provozních dokladech a ruční evidence byla nahrazena softwarovou kontrolou. Čárové kódy zásilek se v průběhu přepravního cyklu snímají (obr. 2)

- 1) na podací poště při zpracování zásilky
- 2) na vstupním SPU
- 3) na výstupním (adresním) SPU
- 4) na dodací poště.

System softwarové kontroly umožňuje především rychlejší a přesnější evidenci skutečně přepravovaných zásilek, než tomu bylo při ručním vykazování zásilek. Tyto zásilky jsou přepravovány dobou dopravy D+1 a rovněž jsou i doručeny v režimu D+1.

Do druhé skupiny lze zařadit cenné balíky s udanou cenou do 5 000,- Kč a balíky zásilkové. Tyto zásilky jsou přepraveny D+1 a doručeny v režimu D+2. Čárové kódy se během přepravního cyklu snímají: (obr. 2)

- 1) na podací poště při zpracování
- 2) na výstupním (adresním) SPU
- 3) na poště dodací [18]



Obr. 2 Snímání zásilek I. a II technologické úrovně [18]

#### 4.2.1 Vyhodnocovací systém aplikace T&T

Následující den po podání je možné prostřednictvím aplikace T&T, která je dostupná na podnikovém portálu vyhodnotit snímání zásilek a zjistit tak, případné nesrovnalosti. Výstupy lze dále využít ke sledování toků zásilek, hodnocení kvality snímání, kontroly doby přepravy zásilek. Lze vytvořit i výstupní sestavy, které slouží ke kontrole ztrátovosti. Podmínkou pro fungování systému T&T je dodržování předepsané technologie snímání zásilek jak na SPU, tak i poštách.

Informace získané z čárových kódů jsou dále využívány při automatizovaném zpracování balíků v třídících centrech. Podací pošta vytvoří při zpracování zásilky datový soubor, ve kterém jsou uloženy potřebné informace pro balíkový třídač. Tyto informace jsou odeslány po datové síti do datového centra ČP. Čárový kód zásilky sám o sobě obsahuje pouze číslo podací pošty a číslo balíkové zásilky. Všechny ostatní údaje jsou uloženy v datovém souboru. Balíkový třídač tedy čerpá informace z datové sítě, nikoliv z čárového kódu. Díky této technologii jsou u automatizovaných SPU k dispozici všechna potřebná data a je možné například vytvořit provozní doklady až na doručovací okrsky. [18]

### 4.3 Působení ČP v segmentu elektronických služeb

V roce 2004 ČP aktivně účastnila pravidelných jednání skupin UPU a PostEurop, která byla zaměřena na podporu a rozvoj elektronických služeb.

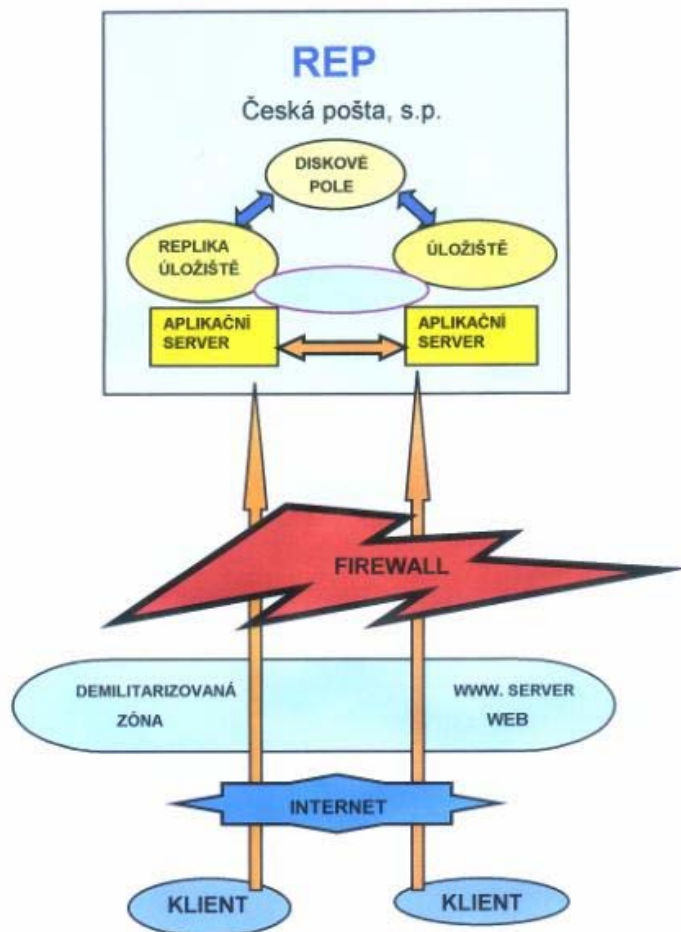
Současné portfolio elektronických služeb lze rozdělit do několika skupin: služby důvěryhodné třetí strany, služby e-Governmentu, služby související s elektronickým bankovníctvím a služby hybridní pošty.

V poslední době se ČP zaměřila především na přípravu a realizaci Certifikační autority, kterou začala poskytovat od 1.9.2005. Další zajímavou skupinou je e-Government do které patří provozování informačního systému centrální adresy a aktivní spolupráce na v projektu Portálu veřejné správy. Předpokládá se, že tato spolupráce v budoucnu bude vést k poskytování vybraných služeb státní správy a samosprávy pro obyvatelstvo i komerční subjekty prostřednictvím poboček ČP.

#### 4.3.1 REP

Při realizaci projektu REP bylo cílem vytvořit novou elektronickou službu, zajišťující bezpečnou a průkaznou výměnu elektronických zpráv (dat) mezi různými komunikujícími subjekty. Tento návrh respektuje postupná přechod korespondence z fyzické na elektronickou podobu a současně respektuje požadavek na obdobu zapsané zásilky s dodejnou. K ukládání dodané pošty slouží adresátova přihrádka, obsluhovaná systémem obdobně jako P.O.Box. [19]

Tato služba je elektronickou obdobou zásilky s doručenkou. REP lze charakterizovat jako systém, který slouží pro zabezpečený a především průkazný přenos zpráv, souborů, formulářů a dat obecně. Průkaznost komunikace zajišťuje důvěryhodná třetí strana, kterou je ČP, a ke které se jak odesílatel, tak i adresát připojují. ČP zásilku přijme a umožní její stažení. Stažení je umožněno až po ověření identity odesílatele i adresáta, přičemž se provádí registrace všech stavů, kterými daná zásilka prochází. Přijetí dat je oznámeno adresátovi výzvou k jejich odebrání. Po stažení zásilky se předá odesílateli potvrzení o doručení. Tuto službu můžou využívat jak fyzické tak i právnické osoby, která uzavřou smlouvu s ČP. (obr 3) [20]



Obr. 3 Způsob fungování REP [20]

#### 4.3.2 Propojení databáze s veřejnou správou

Na základě navrhované úpravy budou moci notáři a držitelé poštovní licence na požádání vydávat ověřené výstupy například z katastru nemovitostí nebo rejstříku trestů. Tento záměr vychází ze zásady, že úřady nemají obíhat občane, ale pouze data v elektronické podobě. [21]

Pro ověřené výpisy z rejstříků, například z katastru nemovitostí nebo z obchodního rejstříku, nebudou lidé muset zřejmě už během příštího roku jen na příslušné úřady. Nově je asi budou moci vydávat i pošty, notáři a místní úřady.

### 4.3.3 Centrální adresa

Centrální adresa je jediné místo, kde jsou na veřejně přístupném informačním systému uveřejňovány informace určené zákony nebo dobrovolně poskytnuté. ČP se podle usnesení vlády stala v roce 2000 správcem systému centrální adresy. Účelem tohoto systému je zveřejňovat informace o veřejných zakázkách, dražbách a nabídkách poskytovaných zadavateli dobrovolně mimo rámec zákonných povinností. [20]

Dříve byl jediným zdrojem informací Obchodní věstník. Vzhledem k tomu, že byl vydáván v tištěné podobě, byla tato forma pro dnešní potřeby rychlého přístupu k nejaktuálnějším informacím nepružná a docházelo ke zpoždění informací. Proto byl výchozím předpokladem pro vznik systému Centrální adresy dlouhodobý celkový trend větší otevřenosti státní správy pro veřejnost a nové pojetí státní správy jako služby pro veřejnost. Zlepšila se tím podpora pro podnikatelské subjekty a jejich aktivity a zprůhlednil se celý systém veřejných zakázek.

ČP v systému centrální adresy nabízí:

- poskytování aktuálních výpisů v elektronické podobě z databází jednotlivých informačních bloků centrální adresy
- možnost uveřejňovat informace pro široké spektrum podnikatelských subjektů
- ve spolupráci s Českou asociací dražebníků možností umístění dodatečných informací k probíhajícím dražbám
- možnost umístění odkazu v příslušné části centrální adresy například na informační systém dražebníka
- možnost spolupráce s provozovateli informačních systémů s obdobným nebo navazujícím obsahem.

### 4.3.4 Certifikační autorita

Elektronický podpis slouží k ověřenému podepisování dokumentů na dálku. Je to kód, kterým může úřad, vlastníci potřebný klíč, identifikovat toho, kdo jím dokument „podepsal“. Majitel certifikátu tak může přes internet podávat například daňové přiznání, nebo ověřit výpis z katastru nemovitostí. Dosud monopolní První certifikační autoritě

(I.CA) od 1. září 2005 začala konkurovat ČP, která získala certifikát od ministerstva informatiky. 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. Akreditace Ministerstva informatiky opravňuje ČP k vydávání kvalifikovaných certifikátů, které slouží k vytváření elektronického podpisu, a kvalifikovaných systémových certifikátů, které umožňují používat tzv. elektronické značky.

Provoz certifikační autority PostSignum QCA byl zahájen dne 1.9.2005. Fyzickým i právníckým osobám zajišťuje tyto certifikační služby:

- vydávání kvalifikovaných certifikátů
- vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů

Certifikační služby jsou poskytovány na sedmi kontaktních místech (Praha, České Budějovice, Plzeň, Ústí nad Labem, Pardubice, Brno a Ostrava). Síť kontaktních míst se bude postupně rozšiřovat, do konce roku 2005 cca na 70. [22]

#### **4.3.4.1 Elektronický podpis**

Pro vydání certifikátu se musí žadatel dostavit na kontaktní místo ČP s dvěma doklady totožnosti, vyplněnou objednávkou a disketou, na níž bude uložena žádost o certifikát. Žádost si vygeneruje na internetové adrese <http://qca.postsignum.cz>. Certifikát mu bude po složení hotovosti vydán na disketě. Pak jej nainstaluje do aplikace, v níž byly spolu s žádostí vygenerovány klíče.

Vedle podpisu ČP nabízí i elektronické značky, které označují zprávu automaticky, bez zásahu označující osoby. Zatímco elektronický podpis může vytvářet pouze konkrétní, fyzická osoba, slouží elektronické značky i osobám právníckým a úřadům. Používání elektronických značek je užitečné tam, kde je nezbytné důvěryhodným způsobem označovat velké objemy zpráv v krátkém časovém období. Značky se tak budou využívat při vydávání ověřených výpisů z úředních registrů nebo potvrzení přijetí velkého objemu zpráv elektronickými podatelny. ČP je prvním poskytovatelem, který elektronické značky nabízí. Předpokládá se, že do roku 2006 by měly státní úřady a obce přijímat elektronická podání, doručovat písemnosti na elektronické adresy a v elektronické podobě vydávat i správní akty. [22]

Elektronický podpis, který slouží jako občanka při komunikaci přes počítač, poskytovala pouze jedna firma –I.CA. Pořídít si u ní univerzální elektronický podpis vyjde na 752,- Kč. ČP tuto službu poskytuje od 190,- Kč. U obou poskytovatelů je uvedena cena za jeden rok, pak je nutné platit znova a virtuální podpis si znovu opatřit. Právě vysoká cena byla jednou z hlavních překážek většího rozšíření podpisu. Zvýší se konkurence, a tedy i dostupnost a kvalita nabízených služeb. Zřejmě nastane i výrazné snížení ceny. Lze předpokládat, že dojde k zásadnímu rozvoji v používání elektronických podpisů. Ministerstvo informatiky doufá, že se tímto otevrou dveře pro větší využívání elektronického podpisu, protože již podle účinného zákona jsou od správních poplatků do 2000,- Kč osvobozena elektronicky podepsaná podání. Po rozšíření elektronického podpisu na pošty, zprvu na ty ve větších krajských městech a bývalých okresních městech, chce ministerstvo financí přimět podnikatele více komunikovat mailem. Formuláře pro daňová přiznání jsou dostupné na webu ministerstva informací, ale do budoucna by je měla provázet i interaktivní nápověda, jak je vyplnit. Cílem je, aby během pár let všichni větší podnikatelé komunikovali s úřady jen elektronicky. Výhodnější by to mělo být pro obě strany. Motivovat podnikatele se snaží Česká správa sociálního zabezpečení. Všechny firmy musí v roce 2005 poprvé za své zaměstnance posílat důchodové listy. Předpokládá se, že by jich mělo být 4,5 milionu.

#### **4.3.4.2 Elektronická značka**

Elektronické značky jsou přínosné tím, že jimi mohou být označovány datové zprávy tak, že je pouze iniciována funkce prostředku, který je vytváří, a označování datových zpráv může probíhat bez další přímé součinnosti označující osoby, tj. automatizovaně. Označující osobou může být kromě fyzické osoby i právnická osoba nebo organizační složka státu.

Naopak zaručený elektronický podpis vytváří výhradně fyzická osoba, přičemž se předpokládá, že se před podepsáním datové zprávy seznámila s jejím obsahem.

Předpokládá se, že elektronické značky budou využívány v agendách týkajících se například celních řízení, při vydávání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy, správcem portálu veřejné správy při potvrzování dodání zprávy příjemci, při přijetí zpráv elektronickými podatelny, pokud přijímají velké objemy datových zpráv. [22]

## ZÁVĚR

V závěru své práce bych měla provést hodnocení ČP. Jelikož jsme již několik let zaměstnancem ČP naskytla se mi možnost vidět ji jak z pozice zákazníka, tak i z pozice zaměstnance. Pravdou je, že za dobu co jsem zde zaměstnána se můj vlastní názor na ČP hodně změnil, ale nedokážu přesně určit zda k lepšímu či k horšímu.

Myslím si, že se ČP za dobu své existence, tj. od roku 1993 podařilo vybudovat si velmi dobrou přepravní síť, ve které jen stěží najde plnou konkurenci, a zmodernizovat svou práci. Ty časy, kdy se všechno dělalo ručně jsou již nenávratně pryč. V dnešní době jsou již na všech poštách počítače, které nejenže usnadní práci zaměstnanců, ale také zkvalitní a služby a urychlí odbavení zákazníků.

Dříve byla ČP výhradně monopolní společností. Nyní je tomu jinak, pohybuje se na plně konkurenčním trhu a proto se musí snažit udržet si své stávající zákazníky. Stále se snaží hledat nové služby, kterými zaujala nejenom své stávající zákazníky, ale přilákala i nové. Tatu snahu můžeme vidět v zavedení registrované elektronické pošty, nebo certifikační autoritě. Ještě tak před rokem, bych řekla, že ČP dostatečně neinvestuje do reklamy. Nyní je možné reklamy na služby ČP vidět nejenom v televizi a v novinách, ale i na billboardech u hlavních cest.

V porovnání s poštami v jiných zemích, má ČP asi nejbližší k poště na Slovensku. SP je na rozdíl od ČP akciovou společností, ale zatím je stále 100% vlastněna státem. SP má zhruba stejnou přepravní síť a poskytuje i podobné služby jako ČP. Dá se říct že i doby dodání u těchto služeb jsou srovnatelné. Je to dáno zřejmě tím, že po dlouhá léta byla ČP a SP jednou společností a proto i po rozdělení základní služby zůstaly nezměněny. Na Britské poště mě zaujalo to, že má velkou část poboček rozmístěných v obchodech a obchodních centrech. U nás se tento trend už pomalu začíná také prosazovat a z vlastní zkušenosti můžu říct, že se stává čím dál tím více oblíbeným a mohl by ČP pomoci v boji s konkurencí.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] *micr.cz* [online]. [cit. 2004-05-26]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.micr.cz/scripts/detail.php>>
- [2] *Výroční zpráva ČP za rok 2004*
- [3] *Poštovní podmínky – základní služby*
- [4] *aktualně.centrum.cz: ekonomika* [online]. [cit. 2005-12-07]. Dostupný na WWW:  
<<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/domaci-firmy/clanek.phtml>>
- [5] *micr.cz* [online]. [cit. 2005-04-01]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.micr.cz/scripts/detail.php>>
- [6] *lidovky.centrum.cz* [online]. [cit. 2005-05-23]. Dostupný na WWW:  
<<http://lidovky.centrum.cz/clanek.phtml>>
- [7] *profit.cz: archiv* [online]. [cit. 2003-12-01]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.profit.cz/archiv.php>>
- [8] *lidovky.zpravy.cz* [online]. [cit. 2005-06-13]. Dostupný z WWW:  
<[http://lidovky.zpravy.cz/ln\\_noviny.asp](http://lidovky.zpravy.cz/ln_noviny.asp)>
- [9] *czechworldnews.com* [online]. [cit. 2005-05-23]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.czechworldnews.com/modules.php>>
- [10] *Hospodářské noviny*, [cit. 2005-11-08]
- [11] *Výroční zpráva SP za rok 2003*
- [12] *profit.cz: archiv* [online]. [cit. 2005-11-07]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.profit.cz/archiv.php>>
- [13] *lidovky.centrum.cz: zajimavosti* [online]. [cit. 2005-06-30]. Dostupný na WWW:  
<[lidovky.centrum.cz/zajimavosti/clanek.phtml](http://lidovky.centrum.cz/zajimavosti/clanek.phtml)>
- [14] *financninoviny.cz:zajimavosti* [online]. [cit. 2006-01-02] Dostupný na WWW:  
<[http://www.financninoviny.cz/zajimavosti/index\\_view.php?id=165322](http://www.financninoviny.cz/zajimavosti/index_view.php?id=165322)>

- [15] *londyn-anglie.cz* [online]. [cit. 2005-04-08]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.londyn-anglie.cz/sluzby-ve-velke-britanii/posta-v-anglicku-britanii-vseobecne-informacie.php>>
- [16] *novinky.cz* [online]. [cit. 2005-10-11]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.novinky.cz/67056-.html>>
- [17] *zive.cz* [online]. [cit. 2004-09-16]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.zive.cz/h/Uzivatel/AR.asp>>
- [18] *Jihomoravské poštovní noviny*, květen 2005
- [19] *Computerworld*, 15/2004
- [20] *post.cz: produkty* [online]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.cpost.cz/jetspeed/portal/>>
- [21] *micr.cz* [online]. [cit. 2004-11-01]. Dostupný na WWW:  
<<http://www.micr.cz/scripts/detail.php>>
- [22] *technet.idnes.cz* [online]. [cit. 2005-08-03]. Dostupný na WWW:  
<[http://technet.idnes.cz/tec\\_aktuality.asp](http://technet.idnes.cz/tec_aktuality.asp)>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ČP	Česká pošta
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
EU	Evropská unie
T&T	Track & Trace
REP	Registrovaná elektronická pošta
ÚOHS	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
SP	Slovenská pošta

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1 Rozdělení zaměstnanců ČP v roce 2004 (dle profesi) [vlastní] .....</i>	12
<i>Obr. 2 Snímání zásilek I. a II technologické úrovně [18] .....</i>	42
<i>Obr. 3 Způsob fungování REP [20] .....</i>	44

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tab. 1 Průměrný počet zaměstnanců ČP [vlastní]</i> .....	12
<i>Tab. 2 Rozdělení poštovních služeb[vlastní]</i> .....	14
<i>Tab. 3 Procentuální rozbor položek výnosů (v tis. Kč) [vlastní]</i> .....	28
<i>Tab. 4 SWOT analýza ČP[vlastní]</i> .....	29
<i>Tab. 5 Srovnání kvality dopravy [2]</i> .....	30
<i>Tab. 6 Kvalita poštovních služeb [11]</i> .....	36

## SEZNAM PŘÍLOH

P I – Základní ekonomická data – ČP s.p.

P II – Procentuální rozbor položek rozvahy (v tis. Kč) – ČP s.p.

## PŘÍLOHA P I: ZÁKLADNÍ EKONOMICKÁ DATA – ČP S.P.

<b>ukazatel</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>%změny 2004/2002</b>	<b>% změny 2004/2003</b>
Hrubý zisk (v tis. Kč)	519 716	916 229	562 270	8,19	-38,63
Čistý zisk (v tis. Kč)	392 478	699 491	444 599	13,28	-36,44
Výše aktiv (v tis. Kč)	15 601 360	17 831 615	16 591 587	6,34	-6,95
Celková zadluženost	50,61%	53,64%	48,43%	-2,18	-5,21
Rentabilita celkového kapitálu	2,54%	4,18%	2,58%	0,04	-1,60
Rentabilita tržeb	2,75%	4,56%	2,79%	0,04	-1,77
Rentabilita nákladů	2,62%	4,68%	2,82%	0,20	-1,86
Doba obratu vlastního kapitálu	194 dnů	193 dnů	193 dnů	-1,00	
Produktivita práce (v Kč)	28 927	31 614	32 979	14,01	4,32
Počet zaměstnanců	39 265	38 923	38 794	-1,20	-0,33
Průměrná mzda (v Kč)	13 340	14 216	14 835	11,20	4,35

**PŘÍLOHA P II: PROCENTUÁLNÍ ROZBOR POLOŽEK ROZVAHY ( V TIS. KČ) – ČP S.P.**

			2002		2003		2004	
		<b>Aktiva celkem</b>	<b>15601360</b>	<b>100%</b>	<b>17831615</b>	<b>100%</b>	<b>16591587</b>	<b>100%</b>
A.		Pohledávky za upsaný VK						
B.		Stálá aktiva	7636562	48,9%	7656070	42,9%	7786848	46,9%
B.	I.	NIM (DNM)	292843	1,9%	309647	1,7%	319262	1,9%
B.	II.	HIM (DHM)	7325893	47,0%	7328597	41,1%	7449760	44,9%
B.	III.	Finanční investice (DFM)	17826	0,1%	17826	0,1%	17826	0,1%
C.		Oběžná aktiva	7888787	50,6%	10067069	56,5%	8584588	51,7%
C.	I.	Zásoby	168730	1,1%	148294	0,8%	162128	1,0%
C.	II.	Dlouhodobé pohledávky	8124	0,1%	12530	0,1%	10453	0,1%
C.	III.	Krátkodobé pohledávky	1521206	9,8%	1451954	8,1%	1480031	8,9%
		Pohledávky z obchodního						
	1.	styku	413198	2,6%	483936	2,7%	534704	3,2%
C.	IV.	Finanční majetek	6190727	39,7%	8454291	47,4%	6931976	41,8%
D.		Ostatní aktiva	76011	0,5%	108476	0,6%	220151	1,3%
		<b>Pasiva celkem</b>	<b>15601360</b>	<b>100,0%</b>	<b>17831615</b>	<b>100,0%</b>	<b>16591587</b>	<b>100,0%</b>
A.		Vlastní kapitál	7705262	49,4%	8265996	46,4%	8556059	51,6%
A.	I.	Základní kapitál	3581699	23,0%	3582543	20,1%	3586611	21,6%
A.	II.	Kapitálové fondy	3466098	22,2%	3606051	20,2%	4019751	24,2%
A.	III.	Fondy ze zisku	241104	1,5%	289760	1,6%	355515	2,1%
A.	IV.	HV minulých let	23883	0,2%	88151	0,5%	149583	0,9%
A.	V.	HV běžného období	392478	2,5%	699491	3,9%	444599	2,7%
B.		Cizí zdroje	7706963	49,4%	9349040	52,4%	7842198	47,3%
B.	I.	Rezervy	38	0,0%	261	0,0%	261	0,0%
B.	II.	Dlouhodobé závazky	212219	1,4%	190141	1,1%	203854	1,2%
B.	III.	Krátkodobé závazky	6812706	43,7%	8858638	49,7%	7394264	44,6%
	1.	Závazky z obchodního styku	2556928	16,4%	2316304	13,0%	2672844	16,1%
B.	IV.	Bankovní úvěry a výpomoci	682000	4,4%	300000	1,7%	220000	1,3%
	1.	Bankovní úvěry dlouhodobé		0,0%		0,0%		0,0%
	2.	Běžné bankovní úvěry		0,0%		0,0%		0,0%
C.		Ostatní pasiva	189135	1,2%	216579	1,2%	193330	1,2%