



O B E C T O P O Ľ N Í K Y

O B E C N Ý Ú R A D, H L A V N Á 1 2 6, 9 3 0 1 1 T O P O Ľ N Í K Y

Slovenská pošta, a.s.
Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica 1


VEC: Sťažnosť

Obec Topoľníky, zastúpená starostom obce Bc. Lászlóm Bacsóm touto cestou Vám vyjadruje nespokojnosť so službami na pobočke v Topoľníkoch.

Na základe viacerých podnetov od obyvateľov obce Vám zasielam sťažnosť ohľadom organizovania práce na miestnej pobočke Slovenskej pošty a.s. Viackrát sme zistili, že zmeny otváracích hodín vyvesili na dvere v poslednej chvíli a obyvatelia, často aj samotný obecný úrad nie je v dostatočnom časovom predstihu oboznámený s prípadnými zmenami. Naposledy sa to stalo napr. dňa 17. 9. 2021. Často sa tvoria dlhé rady a zhromažďovanie ľudí v tejto pandemickej situácii je aj veľmi nebezpečné kvôli šíreniu koronavírusu. Nespokojní obyvatelia sa sťažujú u nás, na obecnom úrade. Podotýkam, že naša obec je tretia najväčšia v okrese Dunajská Streda, s viac, ako 3150 obyvateľmi.

Žiadame Vás o ústretové, ale promptné riešenie danej problematiky.

S pozdravom


Bc. László Bacsó
starosta obce

V Topoľníkoch 21.09. 2021

RF591860059SK



Vážený pán starosta
Bc. László Bacsó
Obec Topoľníky
Hlavná 126
930 11 Topoľníky

VÁŠ LIST ZNAČKY / ZO DŇA

NAŠA ZNAČKA
S-G10000-21-04087

VYBAVUJE / LINKA
Mgr. Buchala
buchala.daniel@slposta.sk

DŇA
12.10.2021

KLASIFIKÁCIA INFORMÁCIÍ:
verejné

VEC:

Odpoveď na sťažnosť

Vážený pán starosta,

Slovenská pošta, a.s. (ďalej len „SP“), prijala Vašu sťažnosť, ktorá súvisela so zmenami hodín pre verejnosť na Pošte Topoľníky (ďalej len „pošta“), o ktorej boli občania obce informovaní v poslednej chvíli. K predmetu sťažnosti Vám zasielame nasledovné vyjadrenie.

Dovoľte, aby sme Vám uviedli, že SP pristupuje k obmedzeniu prevádzok pôšt z prevádzkových alebo technických dôvodov vzhľadom na negatívny dopad na dostupnosť služieb zákazníkom len v opodstatnených a nevyhnutných prípadoch. Každé obmedzenie pôšt, ktoré sa týka uzatvorenia, alebo úpravy hodín pre verejnosť, je so súhlasom príslušného nadriadeného zamestnanca (manažéra pôšt), ktorému daná pošta organizačne patrí do pôsobnosti.

V súlade s Požiadavkami na kvalitu univerzálnej služby platí, že v prípade nepredvídaného obmedzenia poštových služieb z technických alebo prevádzkových dôvodov je poštový podnik povinný informovať verejnosť výveskou o predpokladanom čase obmedzenia a oznámiť, ktorá najbližšia pošta je pre verejnosť dostupná. Informácia o dočasnej úprave hodín pre verejnosť (žltá výveska) bola podľa vyjadrenia manažéra pôšt zabezpečená, a to v každom prípade v zmysle Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ako aj aktualizáciou hodín pre verejnosť na našej internetovej stránke.

Vážený pán starosta, aj napriek tomu, že Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby nestanovujú SP povinnosť informovať príslušný obecný úrad o zmene hodín pre verejnosť, v stanovisku, ktoré sme si vyžiadali v priebehu šetrenia sťažnosti nám manažér pôšt uviedol, že na základe Vašej dohody s vedúcou pošty, budete informovaný o prípadných obmedzeniach otváracích hodín.

Dovoľujeme si Vám uviesť, že po prešetrení sťažnosti môžeme konštatovať, že dočasné obmedzenia hodín pre verejnosť z prevádzkových dôvodov nám boli dostatočne odôvodnené a vychádzali z opodstatnených príčin. Napriek tomu sa Vám ako aj zákazníkom SP, ktorí využívajú služby pošty vo Vašej obci ospravedľujeme, pretože sme si vedomí skutočnosti, že zmenami hodín pre verejnosť, mohlo prísť k zníženému komfortu pri poskytovaní poštových služieb.

Veríme, že naše stanovisko prijmete s pochopením a v budúcnosti nebudete mať dôvod na vyjadrenie nespokojnosti so službami, ktoré poskytujeme.

S úctou

JUDr. Slavomír Mulica
vedúci odboru kontroly, inšpekcie
a sťažností