

Priebežné hodnotenie opatrení Slovenskej pošty v čase pandémie Slovenská pošta opatrenia prijaté na pobočkách a v teréne monitoruje a vyhodnocuje

Bratislava, 30. marec 2020

Po vypuknutí pandemickej krízy Slovenská pošta iniciatívne pre ochranu zdravia obyvateľov Slovenskej republiky okamžite prijala a zaviedla preventívne ochranné opatrenia. Zásahy sa týkajú obmedzenia možného rizika nakazenia na pobočkách, ako aj v externom prostredí pri doručovaní, a to tak z pohľadu zamestnancov ako aj z pohľadu zákazníkov.

Zámerom všetkých aplikovaných opatrení je zabrániť v čo najväčšej miere priamemu nechránenému kontaktu medzi zamestnancami a zákazníkmi. Prioritne ide o prehodnotenie poskytovaných služieb v uzavretom priestore na pobočkách na nevyhnutné, doručovanie štandardných doporučených zásielok priamo do schránky bez kontaktu s adresátom a výrazné predĺženie úložnej doby zásielok. Slovenská pošta je pripravená pokračovať v aplikovaní ďalších ochranných opatrení, ktoré pomôžu zamestnancom a obyvateľom chrániť zdravie v každodennom vzájomnom kontakte.

„K dnešnému dňu nevidujeme informáciu o šírení nákazy v prevádzkach pošty a žiadnemu zo zamestnancov nebolo diagnostikované ochorenie COVID-19. Pri súčasných možnostiach ochrany (rúško, rukavice, dezinfekcia) takmer 5 000 doručovateľov sa nám javí, že riziko nákazy môže byť vyššie v nekontrolovanom externom prostredí. Naším cieľom nie je trápiť adresátov návštevou pošty, toto prostredie však dokážeme účinnejšie pred možnosťou rizika šírenia nákazy zabezpečiť. Ďakujeme všetkým odosielateľom a adresátom za trpezlivé rešpektovanie prijatých opatrení, pretože tým chránia nielen seba, ale aj svojich blízkych,“ uviedol generálny riaditeľ Slovenskej pošty, Peter Helexa.

Poštári sú len ľudia

Poštové a doručovateľské služby pre občanov a štát momentálne zabezpečuje významne menej zamestnancov Slovenskej pošty. V porovnaní so štandardnou prevádzkou je ich o 1 140 menej. **Zo zamestnancov čerpajúcich PN alebo OČR je viac ako 80% priehradkových zamestnancov a doručovateľov.** Vďaka realizácii ochranných opatrení sú napriek významne zníženému stavu zamestnancov v tomto mimoriadnom období zabezpečené všetky nevyhnutne potrebné poštové a doručovateľské služby pre obyvateľov a štát.

Stav s doporučenými zásielkami

Slovenská pošta priebežne sleduje vývoj situácie a využívanie poštových služieb. **Doručovanie listových zásielok na adresu aj napriek výpadku zamestnancov pokračuje v súlade s prijatými opatreniami. Návštevnosť pobočiek významne klesla**, a to vďaka opatreniu, kedy sú štandardné doporučené zásielky doručované vhadzovaním do domovej listovej schránky, bez osobného kontaktu so zákazníkom. Za deň doručenia je považovaný deň vhadzenia takejto zásielky do schránky alebo uloženia zásielky v poštovom priečinku. **Výnimku tvoria špeciálne úradné zásielky, poistené listy, doporučené listy, ktoré odosielatelia podávajú s doplnkovými službami „Do vlastných rúk“, „Doručenkou“, „Dobierkou“, ale aj zásielky zaťažené inými poplatkami (napr. zásielky colného konania).** Odporúčali sme odosielateľom, aby v tomto mimoriadnom období zväžili posun termínu podania týchto zásielok alebo obmedzenie podania tohto typu zásielok v prospech obyvateľov, samozrejme v súlade s povinnosťami, ktoré im zákon ukladá. Zároveň

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk

zvažujeme, v prípade adekvátneho dovybavenia našich doručovateľov primeranými ochrannými prostriedkami, doručovanie týchto doporučených zásielok obnoviť.

Nárast balíkových zásielok

Po zatvorení kamenných obchodných prevádzok sme zaznamenali nárast počtu balíkových zásielok najmä z internetových obchodov o 15 až 20% oproti rovnakému obdobiu v roku 2019. S cieľom chrániť zdravie zamestnancov a obyvateľov Slovenská pošta vyzvala zmluvných zákazníkov, ku ktorým patria aj veľké internetové obchody, o prehodnotenie a prípadné zníženie odosielania zásielok (listových aj balíkových). Slovenská pošta tiež vyzvala väčších aj menších partnerov pri platbe za tovar vyhnúť sa dobierke, teda využívať platbu za tovar vopred pred doručením. Nakoniec pre prípady väčšiny dobierok Slovenská pošta zaviedla bezplatnú platbu u kuriéra platobnou kartou, vrátane platenia bezkontaktnou kartou, alebo prostredníctvom Google Pay alebo Apple Pay. Dlhodobo rovnako apeluje na všetkých obchodníkov aj na možnosti doručovania balíkových zásielok do bezkontaktných nonstop dostupných BalíkoBOXov. Vďaka týmto krokom v posledných dňoch pošta zaznamenala pokles počtu podaných zásielok. **Zmluvní zákazníci podávajú o približne 10% menej zásielok ako tomu bolo v roku 2019 a mnohé eshopy pozastavili možnosť platby za tovar osobne na dobierku. Zároveň podiel zákazníkov platiacich kartou pri doručení zásielky kuriérom na adresu stúpol za menej ako mesiac štvornásobne a bezhotovostne platí za tovar u kuriéra len viac ako tretina zákazníkov.**

Sociálne dávky a dôchodky

Vyplácanie sociálnych dávok prebehlo bez komplikácií a viac ako 95% hotovosti Slovenská pošta vyplatila v priebehu prvých troch dní od stredy 18. marca do piatka 20. marca 2020 vrátane. Väčšina obyvateľov bola disciplinovaná a dodržiavali prísne stanovené ochranné opatrenia, na ktorých dodržiavanie dohliadali zamestnanci Slovenskej pošty, pracovníci bezpečnosti v spolupráci s políciou a miestnymi a mestskými úradmi. O postupe ako môžu byť a kedy vyplatené sociálne dávky osobám v karanténe komunikujeme s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny SR a Sociálnou poisťovňou.

Vyplácanie dôchodkov aj naďalej pokračuje v súlade s legislatívou a stanovenými pravidlami Sociálnej poisťovne. **Približne 380 tisíc dôchodcom vyplácajú doručovatelia dôchodky priamo na adrese a len 20 tisíc dôchodcov využíva službu výplaty dôchodku na pobočkách. Pri vyplácaní financií obyvateľom postupujú zamestnanci Slovenskej pošty podľa ochranných opatrení, ktoré sú v súčasnosti v možnostiach Slovenskej pošty pre minimalizovanie vzniku pre šírenie nákazy. Zároveň sa však nebráni realizácii ďalších preventívnych ochranných opatrení, ktoré by pomohli seniorom zvýšiť bezpečnosť vyplácania dôchodkov v čase pandémie. O postupe ako môžu byť a kedy vyplatené dôchodky osobám v karanténe komunikujeme so Sociálnou poisťovňou SR.**

Nevyhnutnosť ochrany poštárov

Slovenská pošta je podľa platných predpisov Slovenskej republiky súčasťou kritickej infraštruktúry štátu. Ako člen Svetovej poštovej únie je súčasťou globálne prepojenej siete pôšt. **Počas súčasnej mimoriadnej situácie predstavuje pošta nenahraditeľné spojenie medzi občanmi, obcami, mestami, regiónmi, štátom, ďalšími inštitúciami, ale aj obchodnými prevádzkami.**

Slovenská pošta nepredstavuje len viac ako 1 500 prevádzok, ale ako druhý najväčší zamestnávateľ zodpovedá za viac ako 13 000 zamestnancov, obyvateľov Slovenska. Poštárov, vzhľadom na povinnosť Slovenskej pošty voči štátu vykonávať služby, nie je možné plošne chrániť prácou z domu či karanténou. **Poštári ostávajú v práci a zabezpečujú pre všetkých obyvateľov a štát potrebné služby. Ochrana ich**

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk

zdravia je v súčasnosti prioritne zabezpečená zamestnávateľom, ktorý komunikuje a apeluje na príslušné inštitúcie, aby boli aj poštári pre potreby plnenia svojich úloh v mimoriadnej situácii adekvátne chránení, pretože pri poskytovaní služieb sú v dennom priamom kontakte s ďalšími desiatkami tisíc občanov Slovenska.

Prehľad ochranných opatrení Slovenskej pošty

Ochranné opatrenia týkajúce sa služieb na pobočkách

Otváracie hodiny

- **Od utorka 24. marca do 5. apríla 2020 sú otváracie hodiny pobočiek na celom Slovensku upravené individuálne.**

Počas pracovných dní majú pobočky Slovenskej pošty **individuálne stanovené otváracie hodiny** aj s ohľadom na momentálny stav zamestnancov ovplyvnený všeobecnou situáciou tak, aby bolo koncentráciou obyvateľov v čo najväčšej miere zabránené šíreniu COVID-19.

Osobitne sa dotkla úprava otváracích hodín pobočiek v mestách nad 10 000 obyvateľov, kde väčšina pôšť bude otvorené do 16:00 hod, vybrané do 17:00 hod. V sobotu a v nedeľu sú všetky pošty zatvorené.

Aktuálne otváracie hodiny pobočiek a prípadné zmeny odporúčame zákazníkom sledovať na internetovej stránke Slovenskej pošty, v Mobilnej aplikácii Slovenskej pošty, na Facebooku či na informačných plagátoch priamo pri vchode do pobočiek. Slovenská pošta spolupracuje pri informovaní obyvateľov spolupracuje aj s mestskými a miestnymi úradmi.

Komerčné služby

- **Slovenská pošta pristúpila k pozastaveniu komerčných služieb**, ktoré sprostredkováva na svojich pobočkách od stredy 18. marca 2020 až do odvolania. Zastavený je predaj produktov a poskytovanie vybraných služieb Poštovej banky, Poštovej poisťovne, Tiposu, telekomunikačného operátora 4ka, spoločnosti Ticketportal, pozastavený je aj predaj produktov ponúkaných v PostShopoch s výnimkou základného poštového sortimentu (obálka, pohľadnic a i).
- **Od utorka 17. marca 2020 je podaj a distribúcia letákov plošne zastavená.** Pracovníci Slovenskej pošty až do odvolania neprijímajú objednávky distribúcie letákov a zároveň ich ani nedoručujú.

Ochranné prostriedky

- **Zákazníkom odporúčame vyhnúť sa návšteve pobočiek** a ak je to možné, vybaviť potrebné záležitosti formou online služieb Slovenskej pošty, cez mobilnú aplikáciu Slovenskej pošty alebo počkať na upokojenie situácie. Ak musia pobočku navštíviť, žiadame ich dodržiavať 2 metrový vzájomný odstup nielen od ďalších čakajúcich zákazníkov, ale aj od našich zamestnancov, kde žiadame vybaviť vec rýchlo bez zdržania.
- **Priestory pobočiek sú pravidelne častejšie čistené, dezinfikované a vetrané.** Osobitne sú dezinfikované priestory pobočiek, v ktorých blízkosti bol výskyt koronavírusu potvrdený.
- Všetky pracoviská Slovenskej pošty, kde sú otvorené priestory a zamestnanec je so zákazníkom v priamom kontakte, ako aj doručovatelia a kuriéri sú prioritne vybavované rúškami, dezinfekčnými prostriedkami a ochrannými rukavicami. V súčasnosti prebieha inštalácia ochranných plexisklových bariér na otvorené priehradky.

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk

- **Vstup do pobočiek je monitorovaný a regulovaný.** Zákazníkov žiadame, aby do pobočiek vchádzali po jednom, a to v súlade s počtom otvorených priehradok na pobočke. Zákazníci sa stretnú s tým, že v prípade vysokej vyťaženia pobočky, ich požiadajú zodpovední pracovníci na čakanie mimo uzatvoreného priestoru pobočky, napr. pred budovou pošty.
- **Do priestorov pobočiek sú vpustení iba tí zákazníci, ktorí majú na tvári ochranné rúško alebo inú ochranu tváre** (napríklad šál, šatku). Odporúčame tiež ochranu rúk, napríklad rukavice.
- Zákazníci si tiež môžu priniesť svoje pero na potvrdenie prevzatia hotovosti vlastnoručným podpisom.

Ochranné opatrenia týkajúce sa doručovateľských služieb v teréne

Služby doručovateľov

- **Doručovanie obyčajných listových zásielok pokračuje.**
Štandardné doporučené zásielky Slovenská pošta doručuje vhadzovaním do domovej listovej schránky, bez osobného kontaktu so zákazníkom. Za deň doručenia sa považuje deň vhadzenia takejto zásielky do schránky alebo uloženia zásielky v poštovom priečinku.
Výnimku má doručovanie úradných zásielok, poistených listov, doporučených listov „Do vlastných rúk“, „Doručenkou/eDoručenkou“, „Dobierkou“, ale aj zásielok zaťažených inými poplatkami (napr. zásielky colného konania). Tieto zásielky sú uložené na pobočkách pôšt a zákazník dostane do schránky oznámenie o uložení zásielky (tzv. žltý lístok). Pri službe elektronické oznamovanie zásielok zas elektronickú notifikáciu zaslanú na e-mail alebo SMS.
- **Zákazníkom, ktorí sa nachádzajú v karanténe, Slovenská pošta nedoručuje zásielky ani nevypláca sociálne dávky.** Zásielka je uložená na pobočke pošty a zákazník dostane iba oznámenie o uložení zásielky (tzv. žltý lístok). Zákazník môže počkať na prebratie sociálnej dávky do času, kedy ukončí karanténu resp. kým sa situácia upokojí.
- Po dohode so spoločnosťou SPP – distribúcia, a.s., odpočet stavu meradla plynu je realizovaný bez priameho kontaktu s odberateľom.
- Zákazníkov, ktorí sú v karanténe žiadame, aby na svojej schránke alebo na zvončeku čitateľne túto skutočnosť uviedli a upozornili na to doručovateľa.

Služby kuriérov

- **Doručovanie balíkov na adresu sa uskutočňuje bezkontaktným spôsobom,** teda pred domovom adresáta na otvorenom priestranstve, pričom adresát musí mať ochranu úst a tvár. Odporúčame vlastné pero pre potvrdenie prevzatia balíka od kuriéra. Zákazník zároveň nesmie byť v karanténe.
- Zákazníkom odporúčame **využiť pre doručenie balíkov bezkontaktnú službu doručenia do BalíkoBOXu,** ktorý je dostupný kedykoľvek, 24 hodín 7 dní v týždni a zákazník si dokáže balík prevziať samostatne.
- Zákazníkom odporúčame pri nákupe tovaru z internetových obchodov využívať platbu vopred cez internet. V prípade platby priamo u kuriéra **odporúčame platiť bezhotovostne platobnou kartou.**

Medzinárodná pošta

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk

- **Slovenská pošta koordinuje pohyb medzinárodnej pošty** podľa situácie v krajinách celého sveta a podľa pokynov Svetovej poštovej únie. **Všetky zásielky, ktoré na Slovensko prídu, Slovenská pošta doručí adresátom** v súlade s aktuálnymi preventívnymi ochrannými opatreniami.
- **Kvôli nedostatku prepravných kapacít a obmedzeniam v leteckej preprave**, ktorá je základným druhom prepravy zásielok, **zoznam krajín, do ktorých nie je možné poštu doručiť sa rozšíril. Preto Slovenská pošta pozastavila prijímanie zásielok od zákazníkov s doručením do krajín, kam nie je možné poštu doručiť.**
- Do krajín, kde vie Slovenská pošta v spolupráci s poštami v zahraničí doručiť zásielky cestnou dopravou, prijímanie zásielok od zákazníkov pokračuje.
- Informácie o zmenách v medzinárodnej pošte pravidelne aktualizujeme. Zákazníci ich nájdu na stránke <https://www.posta.sk/stranky/obmedzenia-a-upravy-v-medzinarodnej-poste>

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk