

Podklad pro vyhodnocení začlenění bývalého O 608 – regulace poštovních služeb do O 610

Tento materiál byl připraven ředitelem O 610 v souladu s požadavkem Rady v rámci schvalování nové organizační struktury Českého telekomunikačního úřadu (dále jen Úřad) a je podkladem pro vyhodnocení dopadů a výsledků začlenění bývalého odboru regulace poštovních služeb O 608 (dále jen O 608) do odboru 610.

Bývalý odbor 608 byl se všemi 5 zaměstnanci od 1. března 2010 začleněn jako oddělení 610.3 do odboru 610 – regulace komunikačních činností a poštovních služeb. Tyto organizační změny byly jednou z variant řešení neúspěšného výběrového řízení na pozici ředitele odboru. Od roku 2005, kdy se stal odbor regulace poštovních služeb součástí Úřadu, působil velmi samostatně bez dalších vazeb a vzájemných vztahů na ostatní odbory. Jedním z nejdůležitějších cílů této organizační změny bylo plnohodnotně integrovat oddělení regulace poštovních služeb do struktur Úřadu a sjednotit postupy a procesy, které byly v některých případech v oblasti poštovních služeb vnímány a prezentovány odlišně od standardních postupů a procesů v oblasti regulace služeb elektronických komunikací. V rámci těchto organizačních změn bylo rozhodnuto, že toto řešení nemusí být trvalého charakteru a jeho efektivita bude na konci roku 2010 vyhodnocena a následně bude vedením Úřadu rozhodnuto o tom, jakým způsobem bude regulace poštovních služeb v rámci Úřadu organizačně zajištěna. Na základě toho je zpracována tato zpráva, která se týká období od 1. března 2010 do 30. listopadu 2010.

Personální zajištění a změna způsobu práce

Vedoucím oddělení je Ing. Helena Panýrková, který byla zástupkyní ředitele odboru a od listopadu 2009 bývalý odbor po odvolání ředitele v podstatě vedla. K 30. červnu 2010 ukončil pracovní poměr referent pan ██████. K 19. červenci 2010 nastoupil na uvolněné místo ██████, který se osvědčil a pro práci celého oddělení je nepochybně velkým přínosem.

Organizační začlenění O 608 do O 610 jako jednoho z oddělení, bylo ze strany zaměstnanců tohoto nového oddělení přijato poměrně negativně, což se projevilo i ve spolupráci a ochotě přijmout některé změny a postupy požadované ŘO. Velkým problémem byla absence zkušenosti s týmovou prací a nezvyk konzultovat cokoli s ostatními kolegy, ať už z odboru 610 nebo odborů ostatních. Poměrně dlouhou dobu – zhruba 3 až 4 měsíce – trvalo, než došlo k částečné akceptaci daného stavu, i když, zcela subjektivně, určité negativní pocity a dříve zavedené a akceptované stereotypy u zaměstnanců oddělení 610.3 přetrvávají i v současné době.

Všichni zaměstnanci nového oddělení byli seznámeni s vybranými pasážemi správního řádu, šablonami a postupy, které jsou standardně používány a uplatňovány Úřadem v oblasti elektronických komunikací. Ačkoli se jedná věcně o jinou problematiku, správní řád a procesní postupy jsou zcela stejné. Proto bylo všem doporučeno, aby začali spolupracovat se svými kolegy z odboru v případech, kdy je to účelné. Jedná se zejména o konzultace s ██████ v oblasti správního řádu a právních otázek. Další oblastí pro účelnou spolupráci je např. formulace odpovědí na stížnosti zákazníků České pošty, využití některých postupů při tvorbě důležitých dokumentů, náležitosti a průběh výkonu státní kontroly apod.

Činnost O 610.3 podle věcného zaměření

Prvním důležitým úkolem oddělení bylo připravit ke zveřejnění Zprávu o plnění povinností České pošty. Jednalo se o pravidelný každoroční výstup činnosti. Koncepce zprávy byla částečně upravena a zpráva byla finálně projednána Radou dne 13. dubna 2010 a následně dne 16. června 2010 zveřejněna v Poštovním věstníku. Upravené pojetí zprávy bylo přijato kladně a pro příští rok se předpokládá, že k dalším úpravám v započatém stylu ještě dojde.

Od března 2010 zahájila pod vedením O 610 činnost interní pracovní skupina Úřadu pro přípravu implementace třetí poštovní směrnice formou novely zákona o poštovních službách (dále jen zákon). Tato forma spolupráce byla pro zaměstnance O 610.3 zcela nová, poprvé spolupracovali i s ostatními odbory Úřadu v širším měřítku. Vedením pracovní skupiny a přípravou všech podkladů byl pověřen ██████. Své role se zhostil velmi úspěšně. Dne 31. srpna 2010 byl projednán Radou materiál „Koncepce regulace trhu poštovních služeb“. Materiál shrnuje zásadní stanoviska Úřadu, která budou

prezentována dále při přípravě novely zákona. Současně je podkladem pro všechny odborné diskuse vedené v sektoru poštovních služeb.

Souběžně probíhala ve věci přípravy implementace třetí poštovní směrnice pod vedením O 606 a za účasti zástupců O 610 (██████ a ŘO) pracovní jednání se zástupci MPO. Jejich předmětem byla příprava hlavních tezí k novele zákona. Základem pro prezentaci stanovisek Úřadu byly využity závěry interní pracovní skupiny schválené Radou. Většina z nich byla následně promítnuta do materiálu, který předložilo MPO k širší odborné diskusi dalším dotčeným subjektům.

Ačkoli se jednalo o zcela nový charakter práce, a to jak věcně, tak organizačně, lze dosud činnost spojenou s přípravou implementace a její výsledky hodnotit pozitivně. Od konce listopadu zahájilo MPO činnost avizované pracovní skupiny, které se na podnět ČTÚ budou nad původně zamýšlený rámec účastnit i zástupci ÚOHS a případně některých tzv. balíkových operátorů v ČR. Aktivity spojené s přípravou implementace budou stále významnější a budou předpokládat ještě zásadnější zapojení O 610.3 do celého procesu.

Standardní činností O 610.3 je dohled nad dodržováním povinností ze strany České pošty. K pozitivnímu vývoji došlo ve způsobu komunikace s Českou poštou, a to z velké části i v souvislosti s personálními změnami na České poště. V současné době jsou nastavena pravidla pro formální i neformální komunikaci. Ke všem tématům probíhají ústní jednání, při nichž jsou vyjasňovány vzájemné pozice. ŘO si vyžádala informace zejména o nových projektech s předstihem tak, aby byl vytvořen prostor pro případné projednání dopadů plánovaných změn a pro dostatečnou informovanost Úřadu. Zvolený způsob komunikace se osvědčil a je nepochybně přínosem. Postupně byly průběžně také upravovány i postupy při vyřizování podnětů a stížností zákazníků České pošty, případně při zahajování a vedení správního řízení. Pro tento účel poskytuje významnou součinnost O 603. Cílem je minimalizovat počet rozkladů, vrácených či zrušených rozhodnutí O 610 v oblasti poštovních služeb. Úřad spolupracuje také s ombudsmankou České pošty, které některé případy nad rámec své kompetence postupuje. Přesto se nepodařilo zabránit některým opakujícím se stížnostem zákazníků České pošty na způsob vyřízení jejich podání směrem k Úřadu.

Časově velmi náročnou agendou v kompetenci O 610.3 je kontrolní činnost. Proti dosavadní praxi je nově důsledně uplatňován postup podle zákona o státní kontrole. Za součinnosti O 620 tak byly zahájeny 4 státní kontroly, jejichž výsledky budou s Českou poštou projednány a v případě, že bylo zjištěno porušení právních povinností, bude zahájeno příslušné správní řízení o uložení sankce. Tématicky jsou kontroly zaměřeny do oblastí, v nichž byly již v minulosti identifikovány problémy. Závěry z kontrol by rovněž měly být promítnuty do Zprávy o plnění povinností. O 610.3 zpracoval podrobný plán kontrol formou tabulky, do níž jsou průběžně zaznamenávány veškeré informace.

Bývalý O 608 zpracovával průběžně přehled své činnosti v oblasti stížností a správních řízení, z něhož čerpal informace pro Výroční zprávu Úřadu a Zprávu o plnění povinností České pošty. Přehled ve formě tabulek byl nepatrně upraven a rozšířen o podrobnou tabulku kontrol. Je průběžně doplňován a je k dispozici na společném disku K pro O 610. Při daných úpravách se vycházelo z obdobných přehledů zpracovávaných pro elektronické komunikace.

Organizační dopady a zvýšení pracovní zátěže

Začlenění nového oddělení do odboru se zásadním způsobem neprojevilo v činnosti zbývajících oddělení. Zaměstnanci z O 610.3 konzultují určité výstupy práce s některými kolegy zejména z O 610.1. Toto navýšení pracovního zatížení je únosné a lze ho rozložit v čase. Částečně se rozšířil rozsah činnosti sekretariátu. Na druhou stranu je zajištěn zejména v případě zkrácené pracovní doby paní ██████ zástup prostřednictvím paní ██████, která tuto činnost vykonávala v O 608. V oblasti administrativního zajištění činnosti nejsou identifikovány žádné problémy. Zapojení paní ██████ je velkým přínosem.

Podstatným způsobem se zvýšil objem práce na pozici ŘO a to jak z hlediska řízení, tak i z hlediska odborných znalostí. Skutečnost, že se ŘO 610 osobně problematikou regulace poštovních služeb dosud nezabývala, bylo ze strany referentů O 610.3 z počátku vnímáno negativně až kriticky. Tento názor u nich přetrvává dosud, ačkoli se podařilo zpočátku velmi složitou komunikaci nastavit na přijatelnou úroveň. I do budoucna je nutné motivovat zaměstnance k samostatné práci a k aktivnímu přístupu k řešení problému, na který nebyli zvyklí, a k týmové spolupráci. Vzhledem k tomu, že rozsah

činnosti celého odboru je poměrně široký, dochází v některých případech ke zpomalení práce, protože se ŘO v daném okamžiku zabývá jinou problematikou. Je nutné, aby si zaměstnanci hlídali všechny lhůty, které je nutné dodržovat a předávali tuto informaci ŘO, aby ani do budoucna nedošlo k nežádoucím časovým posunům nebo nedodržení zejména správních lhůt. Zvládnout zvýšený rozsah práce se podařilo pouze za významné pomoci a spolupráce některých dalších odborů, zejména O 606, 603 a O 620, kterým je tímto třeba velmi poděkovat. Podpora všech příslušných odborů na Úřadě je i do budoucna nezbytným předpokladem zajištění řádného výkonu činnosti v oblasti regulace poštovních služeb při stávající organizační úpravě.

Výhled do budoucna

Do budoucna lze očekávat rozšíření kompetencí a modifikaci některých činností regulátora v oblasti poštovních služeb. V této souvislosti je nutné připravit nejpozději začátkem roku 2012 jasnou koncepci činnosti regulátora. Nabízejí se i do budoucna dva základní scénáře, jak tuto situaci řešit.

První variantou je znovu vytvořit personálně posílený samostatný odbor regulace poštovních služeb, v němž by byla zajištěna veškerá činnost v rozsahu kompetencí daných zákonem. V tomto případě by nebyla činnost rozdělena mezi více odborů, na druhou stranu by mohlo znovu dojít k určité izolaci odboru v rámci celého Úřadu. Předpokladem takového řešení je výběr vhodného kandidáta na pozici ŘO a významné personální posílení samostatného odboru. Současně je nutné posilovat odpovědnost jednotlivých referentů a stimulovat je k samostatné práci.

Druhou variantou je rozpracování stávající organizační struktury tak, aby byly příslušné činnosti rozděleny analogicky ke kompetencím v oblasti elektronických komunikací mezi několik odborů. Těžiště regulace na trhu poštovních služeb by přitom zůstalo v O 610.3. Minimálně na úrovni sekce regulace by bylo nutné provést revizi stávajících kompetencí jednotlivých odborů a případně upravit nově kompetence v souladu s předpokládaným rozsahem kompetencí, který bude dán novelou zákona. V případě takového řešení lze využít veškeré výhody vyplývající z jednotných postupů a procedur jak v elektronických komunikacích, tak v oblasti poštovních služeb. Tato varianta ovšem předpokládá vysokou úroveň spolupráce a pozitivní přístup všech zaměstnanců.

V současné době zůstává otevřená otázka rozsahu kompetencí, který bude znám teprve s novelou zákona o poštovních službách. Ačkoli finální řešení zajištění regulace poštovního trhu závisí zejména na legislativní úpravě, které je teprve v počáteční fázi přípravy, je nutné, aby byl Úřad na novou situaci připraven. Proto je potřebná další diskuse o úpravách Organizačního řádu.