

3. Odpoveď ministra dopravy a výstavby Slovenskej republiky A. Doležala na interpeláciu poslanca Národnej rady Slovenskej republiky M. Kollára podanú 9. júna 2021 vo veci pozície ombudsmana Slovenskej pošty, a. s.

ANDREJ DOLEŽAL

minister dopravy a
výstavby
Slovenskej republiky

KANCELÁRIA PREDSEDU NÁRODNEJ RADY SLOVENSKEJ REPUBLIKY		
Dátum zaevidovania:		
01-07-2021		
Číslo spisu: PREDS-145-1/2021		
Listy: 1/3	Prílohy: /	
RZ	ZH	LU

Bratislava 01.07. 2021
Číslo: 34127/2021/SEKPS/78659-M
Stupeň dôvernosti: VJ

Vážený pán poslanec,

v súvislosti s Vašou interpeláciou zo dňa 9. júna 2021 týkajúcou sa zriadenia pozície poštového ombudsmana v rámci organizačnej štruktúry Slovenskej pošty, a. s. (ďalej len „SP, a. s.“), a jeho pôsobnosti uvádzam k Vaším otázkam nasledujúce.

Inštitút poštového ombudsmana bol zriadený v rámci SP, a. s., k 1. októbru 2015 ako ďalší nástroj zameraný na zvyšovanie kvality produktov a služieb. V oblasti ochrany práv zákazníkov, čo je hlavná činnosť poštového ombudsmana, zodpovedá ombudsman za prijímanie a vybavovanie podnetov zákazníkov (fyzické osoby, právnické osoby) nespokojných s vybavením reklamácií a sťažností. Zodpovedá tiež za predkladanie návrhov zmien v systéme vybavovania reklamácií a sťažností zákazníkov vrátane zmien reklamačného poriadku, zmien poštových podmienok a ostatných obchodných podmienok, poštovej licencie a ďalších interných dokumentov vzťahujúcich sa na produkty a služby poskytované SP, a. s.

Je však potrebné uviesť, že od vzniku tejto pozície pribudlo do riadiacej pôsobnosti poštového ombudsmana niekoľko ďalších zásadných zodpovedností a problematík. Okrem ochrany práv zákazníkov je úlohou poštového ombudsmana aj riadiť a zodpovedať za vnútorný audit a protikorupčnú činnosť. Ombudsman predkladá predstavenstvu návrhy na vybavenie prijatých podnetov zákazníkov zmenou rozhodnutia o náhrade škody alebo v prípade hrozby súdneho sporu alebo nežiaducej negatívnej mediálnej publicity, návrhy na riešenie dohodou nad rámec povinností SP, a. s. Tiež zastupuje spoločnosť pri alternatívnom riešení spotrebiteľského sporu pred subjektom alternatívneho riešenia sporu.

Možnosť obrátiť sa na ombudsmana SP, a. s., od októbra 2015 do konca mája 2021 využilo viac ako dvetisíc zákazníkov, ktorí okrem prešetrenia správnosti postupu a výsledku reklamačných konaní a sťažností požadovali informácie rôzneho druhu a zamerania. Písomne alebo emailom bolo vybavených takmer 2 000 podaní. Ďalším stovkám telefonujúcich zákazníkov bol odporúčaný ďalší postup v ich veci, alebo boli podané konkrétne informácie. V naliehavých prípadoch bol zákaznícky problém riešený okamžite. Od začiatku pôsobenia poštového ombudsmana do konca roka 2020 sa počet podaní zvýšil o 40 %.

V oblasti vnútorného auditu ombudsman zodpovedá za vykonávanie uisťovacích auditov činností jednotlivých organizačných útvarov spoločnosti, za vykonávanie vnútorných auditov kvality, environmentu a informačnej bezpečnosti v rozsahu certifikácie podľa príslušných platných ISO noriem a za vykonávanie súvisiacich činností v oblasti vnútorného auditu.

V náplni práce ombudsmana v oblasti protikorupčnej činnosti je okrem iného prijímanie a vybavovanie oznámení o protispoločenskej činnosti v spoločnosti vrátane vedenia príslušnej evidencie a stanovených agend či vypracovanie Protikorupčného programu a katalógu korupčných rizík. Poštový ombudsman komunikuje so súdmi, s prokurátormi, so správnymi orgánmi, s Úradom na ochranu oznamovateľov protispoločenskej činnosti, riaditeľmi úsekov a riaditeľmi sekcií pri plnení úloh týkajúcich sa oznámenej protispoločenskej činnosti v spoločnosti.

Široký záber činnosti poštového ombudsmana, od poznania problémov, názorov a žiadostí rôznych cieľových skupín klientov cez prehľad o fungovaní interných procesov spoločnosti, mu dáva možnosť prispievať k zlepšovaniu služieb a procesnej stránky organizácie. Práve z podnetu poštového ombudsmana v minulých rokoch prišlo k zlepšeniu poskytovaných informácií o jednotlivých produktoch a ich náhradách, k sprehľadneniu cenníka, k úpravám otváracích hodín na jednotlivých poštách, k zjednodušeniu a sprehľadneniu poštových podmienok či podacích dokladov a k mnohým ďalším zlepšeniam.

Z predtým uvedeného je zrejmé, že pozícia poštového ombudsmana má v rámci organizačnej štruktúry SP, a. s., svoje opodstatnenie.

Pokiaľ ide osobitne o p. Jána Jasovského, ktorý pôsobil na pozícii poštového ombudsmana od vzniku tohto inštitútu, oznámil predsedovi predstavenstva SP, a. s., že zdravotné problémy mu neumožňujú ďalej sa plnohodnotne venovať výkonu svojej práce, a preto požiadal o skončenie pracovného pomeru dohodou ku dňu 25. 6. 2021. V prípade zachovania inštitútu poštového ombudsmana, čo je v kompetencii SP, a. s., bude potrebné, aby poštový ombudsman zvýšil verejnú angažovanosť týkajúcu sa šírenia informácií o službách SP, a. s., o pravidlách poštového styku a v neposlednom rade aj o možnostiach, ako môžu zákazníci zabezpečiť či ochrániť svoje práva.

Na záver ku konkrétnym otázkam položeným vo Vašej interpelácii uvádzam:

- 1) *Vzhľadom na to, že jediným akcionárom pošty je štát, ktorý zastupuje práve ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií, cítite zodpovednosť za to, aby sa v Slovenskej pošte narábalo s finančnými prostriedkami eticky a hospodárne?*

Ministerstvo dopravy a výstavby SR vykonáva práva a povinnosti akcionára v SP, a. s., v mene štátu podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a podľa stanov. Jednou z povinností akcionára je sledovanie hospodárenia spoločností, a to z dôvodu vplyvu vývoja hospodárskych výsledkov akciových spoločností na hodnotu majetkových podielov štátu.

Od svojho nástupu do funkcie ministra vyvíjam spolu so svojím tímom maximálne úsilie na to, aby narábanie s finančnými prostriedkami nielen na ministerstve, ale aj v rámci podriadených organizácií prebiehalo eticky, hospodárne a v súlade so zákonmi SR.

2) *Dohliadnete za zrušenie oddelenia Poštového ombudsmana?*

Ako som už uviedol, personálne otázky aj organizačné zmeny sú plne v kompetencii SP, a. s. Ján Jasovský ukončil dohodou pracovný pomer s SP, a. s., ku dňu 25. júna 2021. SP, a. s., v blízkej budúcnosti upraví organizačnú štruktúru.

Verím, že som na Vaše otázky zodpovedal dostatočne.

S pozdravom



Vážený pán
Miroslav Kollár
poslanec
Národná rada Slovenskej republiky
Bratislava

Na vedomie:

Vážený pán
Boris Kollár
predseda
Národná rada Slovenskej republiky
Bratislava