

Obec Fintice
Grófske nádvorie 210/1
082 16 Fintice

VÁŠ LIST ZNAČKY / ZO DŇA
FIN-2026/1689-OcÚ/613

NAŠA ZNAČKA
S-G10000-26-01968
KLASIFIKÁCIA INFORMÁCIÍ: "V"

VYBAVUJE / LINKA
Mgr. Palacková 048/4339729
palackova.suzana@sposta.sk

DŇA
08.07.2026

VEC: Sťažnosť občanov obce Fintice na obmedzenie dostupnosti poštových služieb na Pošte Fintice - vyjadrenie

Listom zo dňa 05.06.2026 ste zaslali Slovenskej pošte, a.s. (ďalej len „SP“), sťažnosť občanov obce na súčasné stránkové hodiny Pošty Fintice a na spôsob zabezpečovania poštových služieb pre verejnosť. Po preverení daných skutočností v súčinnosti s príslušným kompetentným organizačným útvarom Vám zasielame nasledovné stanovisko.

V súvislosti s dostupnosťou poštových služieb uvádzame, že SP pri určení hodín pre verejnosť postupuje v súlade s Požiadavkami na kvalitu univerzálnej služby (ďalej len „Požiadavky“), ktoré vychádzajú z ustanovenia § 41 zákona č. 324/2011 z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Požiadavky stanovujú dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete, ako aj časovú dostupnosť univerzálnej služby.

Hodiny pre verejnosť danej pošty sú nastavené podľa aktuálnych možností a v súlade s Požiadavkami Článok 5 bod 1 písm. a), kde sa uvádza, že na pošte v obci, ktorá má menej ako 3 000 obyvateľov alebo v spádovej oblasti, ktorá má menej ako 5 000 obyvateľov, sú hodiny pre verejnosť v pracovných dňoch v dopoludňajších a/alebo popoludňajších hodinách a nie menej ako 3 hodiny každý pracovný deň tak, aby aspoň 1-krát v týždni boli hodiny pre verejnosť 3 hodiny v popoludňajších hodinách, t.j. po 12.00 hod., alebo do 17.00 hod.

Stanovené hodiny pre verejnosť sú výsledkom posúdenia viacerých faktorov, napr. ekonomického, návštevnosti pošty, personálnej obsadenosti, záťaže vnútornej služby pošty a pod. Na Pošte Fintice došlo k trvalej zmene hodín pre verejnosť. V nadväznosti na trvalú úpravu hodín pre verejnosť si dovoľíme uviesť, že zákaznícke správanie sa pod vplyvom digitalizácie zásadne zmenilo. V dôsledku toho rapídne klesá návštevnosť pobočiek, obsluhuje klientov a prirodzene, aj tržby z tradičných a kľúčových služieb (listové zásielky, poštové poukazy, SIPO..). Ak teda dochádza k úpravám pobočkovej siete, dôvodom je najmä dlhodobý vývoj hospodárenia – rast vstupných nákladov, pokles výnosov kľúčových produktov a snaha o efektívnejšie využívanie zdrojov. Aj s ohľadom na uvedené v blízkom období SP neplánuje realizovať ďalšiu úpravu resp. rozšírenie otváracích hodín.

Dovoľíme si uviesť, že SP k prevádzkovým alebo technickým obmedzeniam prevádzok pôšt pristupuje len v opodstatnených prípadoch z dôvodu negatívneho dopadu na dostupnosť služieb. Obmedzenia poskytovania poštových služieb sú zverejňované povinnou informačnou

výveskou na tej pošte, ktorej sa konkrétne obmedzenie dotýka. Povinnosť zverejnenia oznamu informačnou výveskou na pošte vychádza z Požiadaviek.

Ako sme už uviedli vyššie, zákazníci sú o dočasnej zmene hodín pre verejnosť v dostatočnom predstihu informovaní prostredníctvom vývesky na dverách pošty a nad rámec Požiadaviek aj na našej internetovej stránke www.posta.sk a v mobilnej aplikácii v záložke „Pošty a BalíkoBoxy“, po zadaní názvu pošty, prípadne prostredníctvom Zákazníckeho centra SP v pracovných dňoch telefonicky na infolinke 0850 122 413, príp. e-mailom: zakaznickyservis@slposta.sk. Za informácie uvedené na iných internetových stránkach (napr. www.google) SP nezodpovedá.

V súvislosti s dostupnosťou poštových služieb si Vám dovoľujeme dať do pozornosti moderné služby SP, vďaka ktorým už kvôli bežným úkonom zákazníci vôbec nemusia navštevovať kamennú pobočku. Poštový doručovateľ zabezpečuje v pracovných dňoch počas doručovania najmä tieto služby:

- doručovanie listových, doporučených, úradných a poistených zásielok,
- výplatu dôchodkov či sociálnych dávok,
- výplatu poštového poukazu (ak klient zo zdravotných dôvodov nemôže prísť na pobočku),
- úhradu SIPO či poštových poukazov (šekov),
- prijímanie zásielok na odoslanie – cez doručovateľa je možné poslať list a cez motorizovaného doručovateľa aj balík (v závislosti od rozsahu doručovacích služieb v danej lokalite),
- predaj doplnkovej agendy, akou sú napríklad žreby, pohľadnice či poštové známky.

Každý doručovateľ je vybavený služobným telefónom – telefónne číslo zákazníkom poskytne priamo on alebo dodávacia pošta. Stačí doručovateľa kontaktovať a dohodnúť sa s ním na poskytnutí požadovanej služby. Jeho smartfón zároveň slúži ako platobný terminál, vďaka čomu je uňho možné zaplatiť za dobierku alebo uhradiť šek pohodlne platobnou kartou.

Ani v prípade doručenia „žltého lístka“ nie je nutné chodiť na poštu. K uloženej zásielke, s ktorou doručovateľ nezastihol adresáta doma, sa dostane omnoho komfortnejšie. Cez Zákaznícky servis (0850 122 413; zakaznickyservis@slposta.sk), web alebo mobilnú aplikáciu stačí bezplatne požiadať o opakované doručenie na tú istú adresu alebo o preposlanie zásielky na miesto, kde zákazník zastihnuteľní.

Ideálnou možnosťou, ako sa papierových žltých lístkov zbaviť úplne, je bezplatná aktivácia elektronického oznamovania zásielok. Informáciu o tom, že na zákazníka čaká list či balík, tak dostane okamžite prostredníctvom SMS alebo e-mailu.

Skvelým pomocníkom pre majiteľov smartfónov je **mobilná aplikácia SP**. Umožňuje posilať zásielky lacnejšie a bez návštevy pobočky. Stačí vyplniť údaje o balíku či liste v telefóne, zaplatiť poštovné cez platobnú bránu a vytlačiť adresný štítok, prípadne iba prepísať vygenerované číslo zásielky. Online podaj je možný aj cez ePodací hárok na webovej stránke pošty.

Takto **online podanú a zaplatenú zásielku je možné odoslať cez doručovateľa, kuriéra (balík) alebo ju len odnieť na ktorúkoľvek poštu** a odovzdať bez čakania na vyhradenom mieste pre online podané zásielky. Na posielanie bežných listových zásielok je priamo v obci naďalej k dispozícii klasická žltá poštová schránka, kam je možné vhadzovať listy označené známku alebo podané online cez aplikáciu či ePodací hárok.

Obyvatelia, ktorí z akéhokoľvek dôvodu nemôžu prebrať svoju poštu doma, môžu jednoducho splnomocniť blízku osobu, aby tak robila za nich. **Splnomocnenie** vybaví na ktorejkoľvek pobočke, a to bez nutnosti notárskeho overenia.

Ďalšou možnosťou pre obyvateľov, ktorí sa zdržiavajú dlhšie mimo trvalého bydliska, je **služba dočasnej zmeny doručovacej adresy** (Časové doposielanie).

Nespokojnosť občanov nás mrzí, no veríme, že po vyskúšaní našich flexibilných služieb ocenia komfort, ktoré ponúkajú.

S pozdravom

Mgr. Žaneta Mihaliková
vedúci odboru kontroly, auditov,
sťažností a protikorupčnej činnosti