

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

Ljubljana, april 2004

JURE SMODIČ

IZJAVA

Študent JURE SMODIČ izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. SAMA ZUPANČIČA in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

KAZALO

1. UVOD	1
2. PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE, D.O.O.....	2
2.1. KRATKA ZGODOVINA POŠTE	2
2.2. POŠTA SLOVENIJE, D.O.O.....	3
3. ZAHTEVE EVROPSKE UNIJE NA PODROČJU DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK. 5	
3.1. DIREKTIVI EVROPSKE UNIJE	5
3.2. GLOBALIZACIJA IN LIBERALIZACIJA POŠTNEGA SEKTORJA	7
4. FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK.....	9
4.1. SPREJEM.....	11
4.2. ODPRAVA	11
4.3. PREVOZ	12
4.4. PRISPETJE	14
4.5. VROČITEV	14
5. ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK.....	15
5.1. ORGANIZACIJA DOSTAVE	15
5.1.1. Dostavni okoliš pošte	17
5.1.2. Dostavni okraj.....	18
5.2. POGOSTOST DOSTAVE.....	19
5.3. DELOVNA SREDSTVA IN PRIPOMOČKI PISMONOŠE.....	21
5.4. UGOTAVLJANJE PRODUKTIVNOSTI PISMONOŠE	23
5.5. PRIPRAVA NA DOSTAVO	25
5.6. DOSTAVA POŠILJK	26
5.6.1. Splošno o dostavi pošiljk.....	27
5.6.2. Posebnosti pri dostavi	29
5.6.3. Vročanje sodnih pisem, pisem v postopku zaradi prekrška in pisem v upravnem postopku	30
5.6.4. Dostava nenaslovljenih tiskovin.....	32
5.7. SPREJEM POŠILJK IN PRODAJA NA DOSTAVI.....	33
5.8. VRNITEV PISMONOŠE Z DOSTAVE IN OBRAČUN	34
6. ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠILJK V MESTU LJUBLJANA	35
6.1. PROBLEMATIKA DOSTAVE POŠILJK	35
6.2. PREDLOGI ZA RACIONALIZACIJO OZIROMA IZBOLJŠANJE	37
7. SPREMEMBE V DOSTAVI POŠTNIH POŠILJK ZADNJIH LET V SLOVENIJI . 37	
7.1. DOSTAVA POŠILJK PRED UVEDBO INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE	39
7.2. UVEDBA SODOBNE INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE	39
8. SKLEP.....	41
9. LITERATURA	42
10. VIRI.....	42

1. UVOD

V zadnjih letih je na trgu poštних storitev opaziti hitre spremembe, ki se odražajo predvsem v procesih globalizacije, liberalizacije, deregulacije, odpiranja trga konkurenci in tehnoloških spremembah. Vsem tem spremembam mora konkurirati tudi pošta, ki mora skrbeti za hitre, učinkovite, kakovostne in konkurenčne poštne storitve. Uporabniki poštних storitev danes zahtevajo mnogo več, kot so to še pred nekaj leti, in če ne dobijo dovolj kakovostne storitve, ki jo pričakujejo, bodo odšli k drugemu ponudniku poštних storitev.

Namen mojega diplomskega dela je prikazati dostavo poštних pošiljk ob pogojih liberalizacije in ob dejstvu, da se Pošta Slovenije sooča s čedalje večjo konkurenco pri prenosu poštних pošiljk. Zaradi tega mora Pošta Slovenije nuditi vedno nove in kakovostnejše storitve ter zasledovati cilj: danes sprejeta pošiljka – jutri vročena. Da pa bi bil ta cilj lahko dosežen, je potrebno dobro poznati faze prenosa poštних pošiljk. Ena izmed najbolj pomembnih faz je prav gotovo dostava, kjer pismonoša prihaja neposredno v stik z uporabnikom poštne storitve. Kot tak v nenehnem stiku z ljudmi predstavlja sebe in tudi združbo, kateri pripada. Biti mora prijazen, ljubezniv in ustrežljiv, kajti stranka bo šla tja, kjer dobi najboljšo storitev in največ pozornosti. Pismonoša lahko s svojim delovanjem pripomore k dolgoročni uspešnosti Pošte.

Organizacija dostave poštних pošiljk je eden pomembnejših dejavnikov ali ekonomskih elementov poštne organizacije. Faza dostave je najdražja, saj je v njej skoraj nemogoče nadomestiti živo človeško delo s kakršnokoli mehanizacijo ali avtomatizacijo. In takšno delo je, kot vemo, najdražje.

Diplomsko delo sem razdelil na osem poglavij. Uvodu sledi kratka zgodovina pošte in predstavitev Pošte Slovenije ter slovenska zakonodaja, ki je področje poštne dejavnosti prilagodila pravnemu redu EU. V tretjem poglavju sem predstavil direktivi Evropske unije, ki urejata trg poštних storitev, ter procesa globalizacije in liberalizacije poštne sektorja. Diplomsko delo nadaljujem s prikazom faz tehnološkega procesa prenosa poštних pošiljk, ki jih je potrebno natančno opredeliti, če želimo, da prenos poštних pošiljk poteka uspešno in učinkovito.

Največ prostora sem namenil petemu poglavju, kjer sem podrobno opisal organizacijo dostave poštних pošiljk. Tu sem opisal celoten postopek dela pismonoše od trenutka, ko poštne pošiljke prispejo na pošto, do vrnitve pismonoše z dostave. Eno podpoglavje pa je namenjeno temu, ali Pošta Slovenije izpolnjuje zahteve Evropske unije glede pogostosti dostave, ki je ena ključnih elementov kakovosti prenosa poštних pošiljk. V šestem poglavju je predstavljena problematika dostave pošiljk v mestu Ljubljana in predlogi za izboljšanje, v sedmem poglavju pa sem prikazal spremembe v dostavi poštних pošiljk zadnjih let v Sloveniji in uvedbo računalnikov v proces dostave. Diplomsko delo zaključujem s sklepom.

2. PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE, D.O.O.

2.1. Kratka zgodovina pošte¹

Ko danes pošljemo pismo ali dopisnico sorodniku, znancu ali prijatelju, nas ponavadi ne zanima toliko, kdaj in kje se je vse skupaj začelo. Pomembno je, da so poštne storitve na voljo zdaj in ta hip. Težnja po izmenjavi novic in različnih informacij je bržkone stara toliko kot človeštvo samo. Organiziran prenos sporočil pa je poznan že iz najstarejših kultur starega Vzhoda.

Zgodovinski viri govorijo, da se je prvi organizirani prenos sporočil in naročil pojavil v Egiptu v času 19. dinastije faraonov. Zametki pošte v zdajšnjem pomenu besede, torej organizirano posredovanje sporočil na večje razdalje, segajo na današnjem ozemlju Slovenije v antiko. Poštno organizacijo, ki so jo od Konstantina Velikega naprej imenovali *cursus publicus*, je korenito reformiral cesar Avgust, njegove reforme pa so se neposredno nanašale tudi na naše kraje v antiki. Prvi pogoj za vsako učinkovito in dobro organizirano pošto je bilo urejeno in stalno vzdrževano cestno omrežje, ob cestah pa so morale biti postaje, in to vsaj na razdaljah, ki so ustrezale enemu dnevu potovanja. Obdobje srednjega veka ni poznalo rednih poštних zvez. Že v zgodnjem, še opaznejše pa v visokem srednjem veku, se pojavijo manjše družbene skupine, ki jim način življenja omogoča prenos ustnih in pisnih sporočil. To so na prvem mestu potujoči trgovci. Vendar to ni bil organiziran kurirsko-selski sistem prenosa na daljše razdalje (Pošta na slovenskih tleh, 1997, str. 19 – 46).

Novi vek je prinesel veliko novega. V začetku 16. stoletja je Evropo zajel val sprememb. Stare državne tvorbe so se zrušile in nadomestile so jih nove. Zopet so se povečale potrebe po čim boljših sredstvih obveščanja in prenosa vesti. Zlasti družina Thurn-Taxis, katere pokrovitelji so bili Habsburžani, je bila zaslužna za razvoj poštne službe skozi stoletja v velikem delu Evrope. Ugodnejše razmere za razvoj poštne dejavnosti so nastale v 18. stoletju. To je doba prosvetljenega absolutizma in razvitega merkantilizma. V dobi merkantilizma so zelo podpirali proizvodnjo, izvoz in promet, kajti država je potrebovala denar za razvoj uprave, vojske, šolstva. Marija Terezija je s številnimi ukrepi in navodili omejila zlorabe poštne regala, torej izključne pravice države oziroma državne pošte do prenosa in prevoza pošilk in potnikov. S tem je pospešila razvoj poštne prometa.

¹ Beseda "pošta" je nastala v 14. stoletju v Italiji in izvira iz latinskega izraza *posita statio* (stalna postaja) – it. posta, franc. le poste, nem. Post. Pošta je enota javnega poštne omrežja, s katero upravlja osebje, zaposleno pri izvajalcu univerzalnih poštne storitev.

Poštnina, pristojbina za izvršeno storitev pošte, je bila odvisna od mase pošiljke in od razdalje med pošiljateljem in naslovnikom. Izračun poštne je bil dokaj zapleten, zato so iskali enostavnejšega. Izum poštne znamke pripisujejo Angležu Rowlandu Hillu. Prva znamka je bila natisnjena 1. maja 1840 in je prišla v uradno rabo 6. maja 1840 v Londonu. Pomemben mejnik v razvoju poštne prometa je bila zgraditev železniškega omrežja. Železnica je bila pomembna za gospodarstvo, ker je omogočala večji, hitrejši in cenejši prevoz. To je vplivalo na znižanje poštne tarif in pošta je postala dosegljiva večini prebivalcev. V Jugoslaviji v Beogradu je bilo 29. oktobra 1918 ustanovljeno Ministrstvo pošt in telegrafov. Vse poštne enote so bile državne pošte, državne pogodbene pošte in poštne zbiralnice ter so bile neposredno podrejene poštному ravnateljstvu, pozneje direkciji pošte in telegrafa. Direktive in navodila za poslovanje so prihajala iz Ljubljane in Beograda (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 11 – 14).

Pošta je svetovni sistem. Vsaka državna poštna uprava je v ta sistem vpeta kot samostojen člen v verigi, ki deluje le kot celota. Za korektno in nemoteno delovanje sistema mora jamčiti država. Dokler država ni članica Svetovne poštne zveze, ne more samostojno organizirati mednarodnega poštne prometa, ne sme uporabljati svoje poštne znamke in ne more opravljati mednarodnega denarnega prometa. Republika Slovenija je razglasila svojo samostojnost 25. junija 1991, avgusta 1992 pa je postala članica Svetovne poštne zveze. Prva znamka je bila ilegalno natisnjena v Avstriji, da bi jo dali v promet 26. junija 1991 (Pošta na slovenskih tleh, 1997, str. 283).

2.2. Pošta Slovenije, d.o.o.

Pošta Slovenije je pomemben gospodarski subjekt v državi, kar potrjujejo številni kazalci; od velikosti investicij in nabav, števila zaposlenih (6.094 konec leta 2003), letnega prihodka (41 milijard tolarjev leta 2003) do vpletenosti v mednarodni poštni promet. Uspešno se uveljavlja na številnih področjih poslovanja. Je družba z jasno poslovno usmeritvijo, s prepoznavnimi vrednotami in korporacijsko kulturo. Pošta Slovenije deluje po tržnih načelih, zato potrebuje jasno vizijo in strategijo razvoja.

Vizija

Pošta Slovenije bo tržno usmerjen, poslovno uspešen sistem, z najboljšo kakovostjo storitev. Kot moderen in učinkovit podsistem se bo vključevala v svetovni poštni sistem. S svojim razvojem bo prispevala k nacionalnemu razvoju kot pomembna gospodarska dejavnost.

Strategija

Najpomembnejši strateški cilji Pošte Slovenije v prihodnjem obdobju so vezani na usklajevanje slovenske zakonodaje s področja poštne dejavnosti z zakonodajo Evropske unije, na razvijanje novih storitev, s poudarkom na elektronskem poslovanju, in na zagotavljanje visoke kakovosti opravljenih storitev s posodabljanjem slovenskega poštne sistema.

1.1. 1995 je prišlo do ločitve pošte od PTT sistema in ustanovitve Pošte Slovenije kot družbe z omejeno odgovornostjo. Pošta Slovenije, d.o.o., je bila ustanovljena z uredbo Vlade Republike Slovenije, izdano na podlagi Zakona o Pošti Slovenije (Uradni list RS, št. 73/94). Družba ima sedež v Mariboru na Slomškovem trgu 10. Vlada Republike Slovenije je dne 5.2. 1998 sprejela sklep o preoblikovanju Pošte Slovenije, d.o.o., v javno podjetje. Dne 22.7. 2002 pa je Vlada Republike Slovenije sprejela sklep o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije, d.o.o., v družbo Pošta Slovenije, d.o.o. S tem sklepom se je javno podjetje Pošta Slovenije, d.o.o., dne 21.8. 2002 preoblikovalo v družbo Pošta Slovenije, d.o.o., ki nadaljuje z delom kot gospodarska družba brez statusa javnega podjetja (Letno poročilo 2002).

Pošta Slovenije opravlja dejavnosti javne pošte, skladno z določbami Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02). Državni zbor Republike Slovenije je 25. aprila 2002 sprejel Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02), ki je začel veljati 30. maja 2002. Osnovni razlog za sprejem novega zakona je bila predvsem popolna prilagoditev pravne ureditve pravnemu redu Evropske unije na področju poštних storitev. Z njim so dane zakonske osnove za odpravo monopola in liberalizacijo slovenskega trga poštних storitev. Zakon določa poštne storitve, pogoje in postopek za izvajanje poštних storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalnih poštних storitev, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštних storitev, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštnega omrežja in izdajanje poštних znamk oz. vrednotnic ter ureja druga vprašanja, povezana s pošto dejavnostjo.

Z zakonom je naloge neodvisnega regulatornega organa na področju poštних storitev prevzela Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije, ki je finančno, politično in organizacijsko neodvisen organ. Univerzalne poštne storitve, ki morajo biti zagotovljene vsem uporabnikom po dostopni ceni, ne glede na njihov kraj bivanja ali poslovanja, lahko izvaja tisti izvajalec poštних storitev², ki pridobi dovoljenje od Agencije, s tem pa pridobi izključno pravico do izvajanja rezerviranih poštних storitev. Zakon pri rezerviranih poštних storitvah določa težnostno omejitev 100 g in cenovno omejitev tri-kratnik cene prenosa poštne pošiljke korespondence³ standardne kategorije prve težnostne stopnje, ki znaša 20 g. Ostale poštne storitve lahko izvaja vsakdo, ki o tem obvesti Agencijo in izpolnjuje z zakonom določene pogoje.

² Izvajalec poštних storitev je vsak izvajalec, ki je registriran za izvajanje poštних storitev in je o tem obvestil agencijo oziroma ima za to ustrezno dovoljenje.

³ Poštna pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je potrebno prenesti in vročiti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami poštni pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za pošto pošiljko korespondence.

Novi zakon je na široko odprl vrata konkurenčnim ponudnikom poštних storitev in odpravil monopol, ki ga je imela Pošta Slovenije kot obvezna gospodarska javna služba ter kasneje kot javno podjetje. Pošta Slovenije je kot družba z omejeno odgovornostjo formalno postala enaka med enakimi ponudniki poštних storitev na trgu.

Pošta pa opravlja še druge dejavnosti, določene z aktom o ustanovitvi, med katerimi so najvažnejše: trgovina na drobno v drugih specializiranih in nespecializiranih prodajalnah, trgovina na drobno po pošti, kurirska dejavnost in oglaševanje. Pošto Slovenije sestavlja devet poslovnih enot: Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe družbe. Ustanovitelj in edini lastnik družbe Pošta Slovenije, d.o.o., je Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice preko Vlade Republike Slovenije (Letno poročilo 2002).

Slovenija je na področju poštne prometa dosegla že visoko raven in se po kazalcih gostote poštne omrežja uvršča med razvitejše evropske države. Tipični kazalci gostote poštne omrežja so število km² površine, prebivalcev in gospodinjstev na pošto enoto. Na dan 31.12. 2002 je bilo v Sloveniji 552 poštних enot, kar pomeni, da imamo eno pošto enoto na 3.529 prebivalcev oziroma na 36,7 km² površine. Slovenija je po številu km² površine na pošto enoto med razvitejšimi evropskimi državami. Primerja se lahko z Avstrijo, Dansko, Francijo in Irsko. Število km² površine na eno pošto enoto je v primerjavi s povprečjem držav kandidatk za EU v Sloveniji nižje. V primerjavi z državami EU in kandidatkami za EU pa je število prebivalcev na pošto enoto v Sloveniji nižje (Smetiško, 2003, str. 8).

3. ZAHTEVE EVROPSKE UNIJE NA PODROČJU DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

3.1. Direktivi Evropske unije

Poštni sektor velja v okviru Evropske unije za izjemno pomembnega, saj vpliva tako na ekonomski in družbeni razvoj kakor tudi na povezavo držav članic. Nahaja se na križišču treh trgov, ki so vitalnega pomena za evropsko gospodarstvo: komunikacije, oglaševanje in transport/logistika. Posebna delovna telesa Evropske unije so določila nekatera skupna izhodišča o načinu ureditve delovanja poštne sektorja. Trg poštних storitev v EU urejata posebni direktivi: Direktiva 97/67/EC in Direktiva 2002/39/EC.

Direktiva 97/67/EC

Dne 15. decembra 1997 je bila sprejeta Direktiva 97/67/EC Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštних storitev EU in za izboljšanje kvalitete storitev, ki je stopila v veljavo 10.2. 1998. Direktiva zagotavlja enoten pravni okvir za poštni sektor, določa načine odločanja glede nadaljnjega odpiranja trga poštних storitev in

zagotavljanja konkurence ter na osnovi teh izhodišč določa minimalen obseg univerzalnih poštних storitev, ki morajo biti zagotovljene v vsaki državi, standarde kvalitete ter cenovna načela in principe transparentnega računovodstva.

Direktiva uvaja skupna pravila, ki se nanašajo na:

- izvajanje univerzalne poštne storitve znotraj EU,
- kriterije, ki določajo storitve, ki so lahko rezervirane za izvajalce univerzalne storitve⁴, in pogoje, ki določajo izvajanje nerezerviranih storitev,
- tarifna načela in transparentnost obračunskih izkazov za izvajanje univerzalne storitve,
- določitev standardov kakovosti za izvajanje univerzalne storitve in ustanovitev sistema, ki bi zagotovil skladnost s temi standardi,
- uskladitev tehničnih standardov,
- ustanovitev neodvisnih nacionalnih pooblaščenih regulatorjev.

Direktiva torej loči poštne storitve na univerzalne in rezervirane poštne storitve ter ostale, to je nerezervirane poštne storitve. Izvajanje univerzalnih poštних storitev mora zagotoviti država članica. Namen opredelitve univerzalnih storitev je zagotovitev ustreznega dostopa do poštne omrežja ter dovolj pogostega sprejema poštних pošiljk⁵ in njihove dostave.

Univerzalne poštne storitve so:

- prenos poštних pošiljk do mase 2 kg,
- prenos poštних paketov do 10 kg,
- storitve za priporočene in vrednostne pošiljke.

Ker morajo biti cene univerzalnih poštних storitev oblikovane tako, da so dostopne vsem uporabnikom, se lahko zgodi, da cene prenosa ne pokrivajo lastne cene. Zato direktiva predvideva, da lahko država članica določi storitve, ki jih sme opravljati le izvajalec univerzalnih storitev, in mu tako zagotovi določen obseg storitev in s tem zagotovljen prihodek. Te storitve direktiva imenuje rezervirane poštne storitve. Rezervirane poštne storitve so prenos poštних pošiljk korespondence v notranjem prometu do mase 350 g, če je cena nižja od pet-kratnika cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, kjer ta kategorija obstaja (Gogala, 2002, str. 13 – 15).

⁴ Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštних storitev, ki v skladu z zakonom izvaja univerzalno poštno storitev.

⁵ Poštna pošiljka je pošiljka, ki je naslovljena v končni obliki, to je v takšni, v kakršni jo bo prenesel izvajalec poštних storitev. Poleg poštних pošiljk korespondence, takšne pošiljke vključujejo še na primer knjige, kataloge, časopise, periodični tisk, poštne pakete, ki vsebujejo blago s komercialno vrednostjo ali brez nje.

Kakovost univerzalnih poštних storitev je pomemben cilj znotraj EU in zajema naslednje zahteve:

- enkrat dnevno dostava pet dni v tednu na celotnem ozemlju države,
- dnevno izpraznjevanje nabiralnikov,
- dostopne cene,
- enotne cene za vso državo,
- roki prenosa: - 85% čezmejnih pošilk mora biti znotraj EU dostavljenih v času $D^6 + 3$,
- 97% čezmejnih pošilk mora biti znotraj EU dostavljenih v času $D + 5$.

Direktiva 2002/39/EC

Junija 2002 je bila Direktiva 97/67/EC spremenjena in dopolnjena z Direktivo 2002/39/EC. Direktiva 2002/39/EC določa nadaljnje korake liberalizacije trga poštних storitev in znižuje največjo dovoljeno težo rezerviranih poštних pošilk s 1.1. 2003 na 100 g in s 1.1. 2006 na 50 g, popolna liberalizacija trga poštних storitev pa je predvidena v letu 2009. Cilj je vzpostaviti samostojno delujoč notranji trg⁷ poštних storitev.

3.2. Globalizacija in liberalizacija poštne sektorja

Globalizacija je eden od razlogov za združevanje podjetij. Je neustavljiv proces, ki ga ni mogoče preprečiti, ampak se mu je treba prilagoditi. Tudi na trgu poštних storitev že nekaj časa potekajo procesi globalizacije in deregulacije. Po kratkotrajnem vzponu privatnih podjetij za prenos paketov in hitre pošte v Evropi smo bili priča prevzemom teh podjetij s strani poštних uprav. Strategija večjih poštних uprav ni več usmerjena le v trženje na nacionalnem trgu, temveč se vse bolj usmerja na delovanje v drugih državah. Na notranjem trgu Evropske unije se nekatere poštne uprave močno krepijo in širijo dejavnost prek svojih meja. V Evropi se tako dejavnost prenosa pošilk koncentrirajo okoli nemške, nizozemske, francoske in angleške poštne uprave. S prevzemi privatnih podjetij so ustvarile vseevropsko ali celo svetovno mrežo za prenos pošilk hitre pošte in paketov ter prerasle v mednarodna podjetja. S pričetkom procesa privatizacije se bodo te poštne organizacije poleg ameriškega podjetja za prenos kurirskih pošilk United Parcel Service (UPS) najverjetneje pojavljale kot potencialni kupci drugih poštних uprav v Evropi.

Hitra dostava pošilk je postala donosna dejavnost ali zanimiva tržna niša za mnoga podjetja, ki so v sodobnem času postavila konkurenčno zrcalo klasičnim poštним storitvam, kamor je

⁶ D predstavlja datum oddaje poštne pošiljke.

⁷ Notranji trg obsega območje vseh držav članic Evropske unije, na katerem veljajo štiri svoboščine: prost pretok blaga, oseb, kapitala in storitev. Je pravzaprav celovit enotni gospodarski prostor EU.

svojčas monopolno sodila tudi omenjena dejavnost. Živahnost in hitra rast trga hitre dostave pošilk sta značilna za Slovenijo, kjer so prisotne že skoraj vse mednarodne družbe za hitro dostavo pošilk. Na paketnem področju je po prihodku še vedno najmočnejša Pošta Slovenije, vendar ji tesno sledita predvsem družbi Door to door in Yellogistics. Pri hitrih pošilkah pa sta prevladujoči podjetji DHL in UPS, ki imata skupaj 90-odstotni tržni delež.

Na svetovnih trgih pa dosega DHL 38-odstotni tržni delež, Fedex 21, UPS 13, preostalih 28% pa si deli množica drugih konkurentov. Ponudba večine podjetij, ki se ukvarja s hitro dostavo pošilk, se v svoji osnovi ne razlikuje veliko. Tehnika dostave je namreč podobna, zato so najpomembnejše razlike v cenah storitev, ki jih lahko popestrijo z dodatno ponudbo. Ker distribucijo velikih pošilk vse bolj suvereno obvladujejo velika podjetja, so kurirske službe prisiljene poiskati svoje manjše tržne niše oziroma specializirane dejavnosti. Med temi je poleg lažjih pisemskih in manjših paketnih pošilk vse bolj v ospredju izročanje sodnih obvestil (Obetavna dejavnost – za najboljše organizirane, 2003, str. 5 – 6).

Prednostna naloga EU je nadaljnja liberalizacija določenih segmentov notranjega trga. Eden izmed glavnih ciljev je liberalizacija trga poštnih storitev in s tem odprava monopola na tem področju. Po mnenju EU je liberalizacija nujna, saj večja konkurenca pomeni izboljšanje nivoja storitev, tako kakovosti kot cen, ki so na voljo pošiljateljem, in posledično okrepitev evropskega gospodarstva. Politika konkurenčnosti skuša spodbujati gospodarsko učinkovitost z ustvarjanjem klime, ki je naklonjena inovacijam in tehničnemu razvoju. Ta politika ščiti interese potrošnikov s tem, da jim omogoča, da lahko kupujejo storitve pod najboljšimi pogoji. Javne pošte se bodo zaradi pritiska konkurence prisiljene preoblikovati v učinkovitejša, varčnejša in do uporabnikov prijaznejša podjetja. Odpiranje notranjega trga poštnih storitev mora potekati postopno in nadzorovano. Tako bodo imeli izvajalci univerzalnih poštnih storitev dovolj časa za modernizacijo in reorganizacijo, ki sta nujno potrebni za zagotavljanje dolgoročne rentabilnosti v novih tržnih pogojih, saj si EU prizadeva zagotoviti trajno izvajanje univerzalnih poštnih storitev. Postopno liberalizacijo poštnega trga terminsko opredeljuje Direktiva 2002/39/EC, ki sem jo opisal v prejšnji točki.

Pošta Slovenije se že nekaj let uspešno prilagaja zahtevam EU. Na področju pogostosti dostave so uspešni, saj je bilo konec leta 2003 v vsaj petkrat tedensko dostavo vključenih 99,53 odstotkov gospodinjstev. Po vse kazalcih gostote poštnega omrežja, ki sem jih podrobneje opisal pod točko 2.2., ima Pošta Slovenije dobro razvito pošno mrežo, kar bo prav gotovo njena konkurenčna prednost na odprtem trgu poštnih storitev. Da bi bili čim bolj pripravljeni na zaostrene razmere na evropskem trgu, so se povezali tudi s švicarsko pošto in njenim podjetjem Swiss Post International, ki se ukvarja s trženjem mednarodnih storitev. Švicarska pošta poskuša povezati poštne storitve nekaterih držav novih članic, predvsem Češke, Slovaške in Slovenije, da bi se tako postavili po robu nekaterim velikim poštam. Sodelovanje s švicarsko pošto bo Pošti Slovenije omogočilo trženje storitev na nemškem in avstrijskem trgu.

Pri Pošti Slovenije se zavedajo, da se bo konkurenca na našem trgu poštних storitev po vstopu Slovenije v EU še zaostila, saj pomeni vstop v EU svoboden vstop konkurence na trg poštних storitev, razen rezerviranih. Pošta se že danes srečuje z močno in včasih tudi nelojalno konkurenco, predvsem pri dostavi paketov in pošilk hitre pošte ter pri dostavi nenaslovljenih tiskovin. Potrebno bo še naprej iskati notranje rezerve in racionalizirati poslovanje, da bodo cene lahko še nižje, tako pa bodo lahko še bolj konkurenčni. Potegovati se bodo morali za vsakega posameznega kupca in vedno več pozornosti posvetiti kvaliteti poštних storitev, saj je le-ta ključni dejavnik, ki vodi do zmagovalnega položaja na trgu.

4. FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK

Bistvena naloga poštne prometa je prenos poštних pošilk. Da pa lahko ta proces poteka uspešno in učinkovito, je potrebno natančno opredeliti faze tehnološkega procesa. Celoten tehnološki proces prenosa poštних pošilk je razdeljen na naslednjih pet faz, ki so medsebojno tesno povezane in neločljive: sprejem, odprava, prevoz, prispetje in vročitev. V vsaki od teh faz pride do vidne spremembe v prenosu poštne pošiljke med pošiljateljem in naslovnikom. Vsa opravila od sprejema pa vključno do vročitve poštne pošiljke naslovniku imenujemo s skupnim pojmom **prenos pošiljke**. V EU je bilo ugotovljeno, da so stroški faze sprejema v povprečju 12-odstotni, stroški usmerjanja predstavljajo 24 odstotkov, stroški transporta 9 odstotkov in stroški vročanja 55 odstotkov.

V notranjem poštne prometu Pošta nadzoruje vse faze prenosa poštних pošilk, jih nenehno izboljšuje in zagotavlja hiter in zanesljiv prenos poštних pošilk. V mednarodnem poštne prometu pa se pristojnost Pošte ponavadi konča pri prevozu. Pošta namreč preda poštne pošiljke javnemu prevozniku ali tuji poštni upravi. Del prevoza in celotni fazi prispetja in vročitve opravijo drugi akterji, na katerih delovanje ima Pošta Slovenije omejen vpliv. Tako nima vpliva na javne prevoznike, letališča in na hitrost, s katero druge poštne uprave opravijo ostale faze tehnološkega procesa prenosa poštних pošilk.

Tabela 1: Faze prenosa poštних pošilk

Pošiljatelj odda pošti pošiljko				Naslovník prevzame pošiljko od pošte
1. faza	2. faza	3. faza	4. faza	5. faza in dve podfazi
SPREJEM	ODPRAVA	PREVOZ	PRISPETJE	VROČITEV *dostava *izročitev na pošti

Vir: Priročnik za pismonoše, 2000, str. 39.

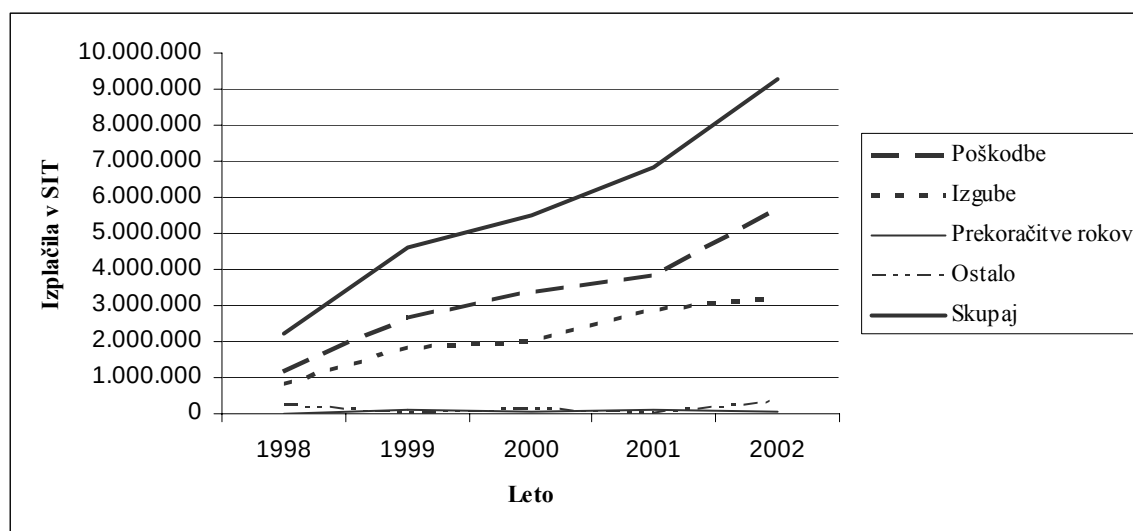
V vseh fazah prenosa poštnih pošilk morajo poštni delavci veliko pozornosti posvetiti pravilnemu ravnanju s pošilkami. Na Pošti se nekateri delavci premalo zavedajo, da lahko v današnjem času, ko na trgu prenosa pošilk vlada ostra konkurenca, samo ena poškodba oziroma izguba pošiljke pomeni izgubo stranke.

Tabela 2: Zneski izplačanih odškodnin v SIT po vzrokih od leta 1998 do leta 2002

Zap. št.	Vzrok	Izplačila v SIT				
		1998	1999	2000	2001	2002
1.	Poškodbe	1.145.295	2.651.103	3.384.096	3.837.562	5.679.550
2.	Izgube	826.469	1.849.128	1.985.740	2.874.551	3.211.651
3.	Prekoračitve rokov	21.795	113.364	50.320	109.693	59.620
4.	Ostalo	235.740	7.990	95.248	561	324.161
	Skupaj	2.229.299	4.621.585	5.515.404	6.822.367	9.274.982

Vir: Šavora, 2003, str. 8.

Slika 1: Prikaz gibanja zneskov izplačanih odškodnin v SIT po vzrokih od leta 1998 do leta 2002



Vir: Šavora, 2003, str. 8.

Iz tabele in grafa je razvidno, da je znesek izplačanih odškodnin v obdobju od leta 1998 do leta 2002 vseskozi naraščal. Največji delež predstavljajo odškodnine zaradi poškodb in odškodnine za izgube, ki iz leta v leto naraščajo. Leta 2002 pa so se zmanjšale odškodnine za prekoračitve rokov glede na leto 2001. Tako je Pošta Slovenije v letu 2002 za odškodnine izplačala več kot 9 milijonov tolarjev, kar je za 35,9% več kot v letu 2001. Glavni razlog za povečanje števila izplačanih odškodnin je malomarno ravnanje poštnih delavcev s pošilkami, deloma pa tudi neprimerna ovojina.

4.1. Sprejem

Vsaka poštna pošiljka je sprejeta, če izpolnjuje določene pogoje za sprejem. Pod sprejemom poštnih pošiljk razumemo sprejem pošiljk od pošiljatelja in to z namenom, da jih odpravimo in na koncu vročimo naslovníku. Iz te faze izhajajo vse nadaljnje faze tehnološkega procesa prenosa poštnih pošiljk. V fazi sprejema je sklenjen dogovor ali t.i. pristopna pogodba med Pošto in uporabnikom poštnih storitev, iz česar izhajajo pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. Storitve so plačane pri oddaji (sprejemu) pošiljk, s temi prihodki pa je treba pokriti vse ostale faze procesa dela.

Sprejem poštnih pošiljk je organiziran prek enot za opravljanje poštnih storitev, pismonoš v dostavnih okrajih, poštnih nabiralnikov in neposredno pri uporabnikih poštnih storitev (prevzem pošiljk v prostorih uporabnika), če je ta dogovor predhodno sklenjen s pogodbo z namenom, da se pošiljke prenesejo naslovníku. V EU je bilo ugotovljeno, da je 17% pošiljk sprejetih iz poštnih nabiralnikov, 36% pošiljk sprejetih na poštah, 30% v prostorih uporabnika, 17% pa jih pošiljatelji oddajo v poštnih centrih (Čehovin, 2003, str. 12).

Organiziranje dela v fazi sprejema mora sloneti na treh principih (Renko, 2001, str. 44):

- dostopnost, ki se odraža v gostoti poštnega omrežja, zadostnosti okenskih delovnih mest in ustreznih delovnih časih pošt, ki morajo odražati potrebe strank in ekonomske možnosti pošte.
- ekspeditivnost, ki se odraža v sodobni organiziranosti dela, pravilnosti in točnosti informacij, danih uporabniku poštnih storitev, ter z vključevanjem strank, zlasti večjih in velikih strank, v proces sprejema.
- racionalnost, ki se odraža v uporabi raznih strojev, ki pomenijo stopnjo mehanizacije ali avtomatizacije, poenostavitvi tehnoloških postopkov, izboljšanju postrežbe strank in povečanju produktivnosti.

4.2. Odprava

Odprava poštnih pošiljk zajema pripravo poštnih pošiljk za prevoz s prevoznimi sredstvi. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so napravljeni sklepi. Poštni sklep je enkratna odprava poštnih pošiljk drugi pošti, poštnemu centru, ipd. Sestavljen je iz ene ali več vreč, pismarnic⁸ oz. zabojnikov, ki jih imenujemo prevozne enote. Sprejemna pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more vročiti.

⁸ Pismarnica je plastičen zaboj, ki se uporablja kot transportna enota za prevoz pisemskih pošiljk korespondence.

Glede na vrste pošilk, ki se odpravljajo v sklepih, delimo sklepe na (Okrožnica št. 1/2004):

- a) skupne "S" – v vrečah "S" sklepa se odpravljajo vse vrste pošilk, v pismarnicah "S" sklepa pa se odpravljajo vrednostna pisma⁹, priporočene pošiljke¹⁰, prednostne pošiljke¹¹ ter nujne¹² poštno pošiljke korespondence,
- b) priporočene "R" – v njih se odpravljajo priporočene pošiljke in nujne poštno pošiljke korespondence,
- c) navadne "Z" – v njih se odpravljajo poštno pošiljke korespondence.

Pošta Slovenije si prizadeva, da je vsaka odpravljena poštna pošiljka do naslovne pošte čim manjkrat posredovana, kar pomeni, da jo predeluje čim manj ljudi. Tak postopek je najcenejši in najhitrejši, če to delo namesto poštnih delavcev opravijo posebne naprave za avtomatsko usmerjanje poštnih pošilk, ki so podprte z računalniškimi sistemi. Zaradi uvedbe zmogljivejše tehnologije so pri Pošti od osmih poštnih centrov, ki so bili nekoč locirani v vseh večjih slovenskih krajih, ohranili samo dva največja, v Ljubljani in Mariboru. 28.11. 2003 je v Mariboru zaživel eden najsodobnejših logističnih centrov za usmerjanje poštnih pošilk v tem delu Evrope. V novem poštnem logističnem centru so nameščene najsodobnejše naprave za avtomatsko usmerjanje različnih vrst poštnih pošilk. Logistična oprema in informacijska podpora omogočata hiter in učinkovit logistični sistem, ki obvladuje sodobne logistične storitve in ustvarja sinergijske učinke, ki se izkazujejo na področju kakovosti in učinkovitosti predelave pošilk.

4.3. Prevoz

Da bi lahko poštna pošiljka prispela na naslovno pošto, jo je potrebno do tja prepeljati. Prevoz (ali transport) poštnih pošilk je faza med odpravo in prispetjem. Začne se s prevzemom sklepa s strani prevoznega delavca, konča pa s predajo sklepa delavcu naslovne pošte. Opravljajo ga skoraj z vsemi prevoznimi sredstvi in je odvisen od vrste pošilk, dolžine prevozne poti, možnosti prevoza na posameznih linijah, ipd. Za prevoze uporabljajo lastna in tuja motorna vozila, v mednarodnem prometu pa tudi železniške vagone in ladje ter letala. V največji meri prepelejo pošiljke z lastnimi prevoznimi sredstvi, kot so tovorna vozila, kamioni oz. avtofurgoni, kombi avtomobili in lažji dostavni avtomobili. Omogočen pa mora biti t.i. neprekinjen tok poštnih pošilk od sprejemne do naslovne pošte.

⁹ Vrednostna poštna pošiljka je poštna storitev, ki zavaruje poštno pošiljko v primeru izgube, izropanja, kraje ali poškodbe do vrednosti, ki jo navede sam pošiljatelj.

¹⁰ Priporočena poštna pošiljka je poštna storitev, ki nudi po enotni tarifi garancijo proti izgubi, izropanju, kraji ali poškodbi in omogoča, da uporabnik poštnih storitev na svojo zahtevo pridobi dokaz o vročitvi te pošiljke.

¹¹ Prednostna pošiljka je pošiljka v mednarodnem prometu, ki ima prednost v prenosu.

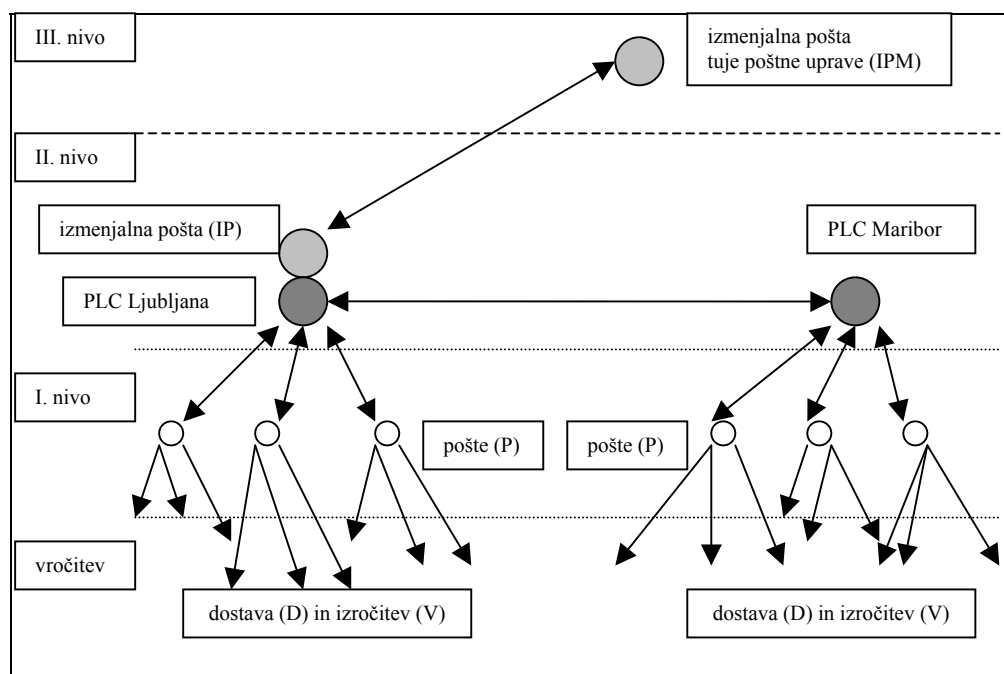
¹² Nujna pošiljka je pošiljka, ki se naslovniku vroči pred ostalimi pošilkami.

Med segmente transporta štejemo posamezne povezave v notranjem in mednarodnem prometu na določenem transportnem nivoju, in sicer:

- med izmenjalno pošto (IP) Pošte Slovenije in tujo izmenjalno pošto (IPM), v obeh smereh,
- med poštno logističnim centrom (PLC Ljubljana in PLC Maribor), v obeh smereh,
- med poštним logističnim centrom in pošto (P), v obeh smereh,
- notranji transport dostave pošilk (D) in izročitve (V),

kar nadalje razčlenimo po smereh in vrsti pošilk – glede na notranji in mednarodni promet. Tako je bilo v letu 2001 prepeljanih oziroma natovorjenih za prevoz 124.978 ton pošilk (Čufar, 2002, str. 7).

Slika 2: Segmenti transporta v Pošti Slovenije



Vir: Čufar, 2002, str. 7.

Velja pravilo, da mora poštni vozni red predvideti dnevno najmanj eno zvezo na liniji poštni logistični center – pošta, in to v obeh smereh. Poštni vozni red tako za vsako pošto določa:

- relacijo transportnega sredstva,
- vrsto prevoznega sredstva,
- čas odprave oziroma prispetja,
- vrste sklepov v prispetju oziroma odpravi, itd.

V Evropski uniji se pod izrazom prevoz (transport) razume transportne operacije za najem ali za plačilo (=odplačni prevoz) na lasten račun, z uporabo lastnih transportnih sredstev ter operacije posameznikov (tudi prevoz v osebnih avtomobilih). Po pravni in ekonomski razlagi

se izraz transport nanaša na vse aktivnosti, izvršene z namenom premikanja oseb in blaga z enega na drugo mesto (Zupančič, 2002, str. 4).

4.4. Prispetje

Prispetje poštnih pošilk obsega delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštnih sklepov iz prevoznih sredstev in transport sklepov do delovnih mest, kjer se bodo le-ti odpirali, ter odpiranje sklepov in delitev pošilk glede na njihovo prednost pri dostavi. Prispeli sklepi se prevzemajo na podlagi zapisnika izmenjave. Določeno mora biti, kdo in kje opravi prevzem sklepa. Preveriti mora brezhibnost vreč in paketov v prispetju in preveriti prevzem vreč in paketov po zapisniku izmenjave.

Za to tehnološko fazo je značilno, da vsi delovni postopki potekajo v prostorih pošte in da te postopke opravljajo različni delavci, od pismonoš, okenskih delavcev, do drugih specializiranih poštnih delavcev.

4.5. Vročitev

Po prispetju na naslovno pošto je potrebno pošiljko še vročiti naslovniku. Vročanje je zadnja tehnološka faza prenosa poštnih pošilk. V tej fazi prihaja poštni delavec ponovno neposredno v stik z uporabnikom poštne storitve. Ta faza je v organizacijskem smislu najdražja in najzahtevnejša. Z vročitvijo dobi pošta natančno informacijo, kako uspešna je bila pri svojem delu, ali je izpolnila pričakovanja uporabnikov poštnih storitev, ali jih je prepričala v nadaljnje sodelovanje in kakšno bo njihovo sporočilo potencialnim uporabnikom.

Glede na način, kako se pošiljke vročajo naslovnikom, ločimo fazo vročanja pošilk na dve podfazi (Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošilkami, 2000, str. 39):

- **Dostavo** pošilk, ki pomeni vročanje pošilk naslovniku v njegovem stanovanju oziroma v njegovem poslovnem prostoru ter vlaganje pošilk v njegov hišni ali izpostavljeni predalčnik¹³,
- **Izročanje** pošilk na pošti, ki pomeni vročanje pošilk naslovniku prek poštne predala ali neposredno v poslovnih prostorih pošte (pošiljke, za katere je bil naslovnik obveščen o prispeli pošiljki, pošto ležeče pošiljke¹⁴, poškodovane pošiljke).

¹³ Izpostavljeni predalčniki se namestijo ob pismonoševi poti za naslovnike, ki imajo bivališče zunaj strnjenegega naselja in so hkrati oddaljeni od pismonoševe poti za več kot 200 metrov.

¹⁴ Pošto ležeča pošiljka se ne dostavlja, ampak se na naslovni pošti hrani 30 dni od dneva prispetja.

Kot pravi Zakon o poštinih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) v 23. členu, se pošne pošiljke vročajo najprej osebno naslovníku ali osebi, pooblašćeni za prevzem pošnih pošiljk, ali odraslemu članu gospodinjstva ali z vložitvijo v hišni predalćnik ali izpostavljeni predalćnik ali pošni predal v poslovnih prostorih izvajalca pošnih storitev. Pošne pošiljke s potrdilom¹⁵ se vročajo naslovníku osebno na naslovu. Če to ni mogoće, se pošna pošiljka s potrdilom vroči enemu od odraslih članov gospodinjstva ali osebi, pooblašćeni za prevzem pošnih pošiljk. Če teh pošnih pošiljk ni mogoće vroćiti, pusti pismonoša v hišnem predalćniku ali izpostavljenemu predalćniku obvestilo, v katerem navede mesto prevzema in rok, v katerem se lahko pošno pošiljko prevzame.

Tabela 3: Prispetje in vroćitev pošnih pošiljk v mesecu oktobru v letih od 2000 do 2002

Zap. št.	OKTOBER	Prispele	Dostavljene	%	Izroćene	%
1.	2000	50.397.295	41.798.273	83	8.599.022	17
2.	2001	51.636.217	42.456.049	82	9.180.168	18
3.	2002	59.193.369	48.546.492	82	10.646.877	18

Vir: Letno poroćilo 2002, str. 13.

Kot lahko vidimo iz tabele, je delež dostavljenih in izroćenih pošiljk v mesecu oktobru leta 2002 v primerjavi z mesecem oktobrom leta 2001 ostal enak. Tako je delež dostavljenih pošiljk znašal 82% vseh prispelih pošiljk, medtem ko je delež izroćenih pošiljk na pošti znašal 18% vseh prispelih pošiljk v mesecu oktobru leta 2002. Podatki so navedeni za mesec oktober, ker se takrat pri Pošti evidentirajo statistićni podatki, ko se ugotavlja kolićina dela oziroma produktivnost.

5. ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠNIH POŠILJK

5.1. Organizacija dostave

Organizacija dostave pošnih pošiljk je eden pomembnejših dejavnikov ali ekonomskih elementov pošne organizacije. Pri organizaciji dostave pošnih pošiljk je treba upošćevati gospodarske (ekonomske) moćnosti Pošte ter ustrezno porabo finanćnih sredstev, ki bi naj bila namenjena za to. Nadalje je potrebno upošćevati gostoto naselij, njihovo gospodarsko in kulturno razvitost ter dejanske potrebe uporabnikov po pošnih storitvah. V mestih z već poštami je lahko organiziranost dostave zasnovana na enem od treh sistemov:

¹⁵ Pošna pošiljka s potrdilom je pošna storitev, pri kateri prejme uporabnik pošnih storitev dokazilo o poslani oziroma vroćeni pošni pošiljki.

- centraliziranem,
- decentraliziranem,
- kombiniranem.

Centralizirani sistem se uporablja v mestu, ki ima več pošt, samo ena pošta pa opravlja dostavo in izročitev pošilk. V tem primeru so na dostavni¹⁶ ali glavni pošti vsi pismonoše za celotno mestno območje in vsi poštni predali oziroma izročilna delovna mesta.

Dobre lastnosti so:

- možnosti uporabe avtomatizacije in mehanizacije,
- racionalna izraba delovnih sredstev in zaposlenih,
- hitra in natančna priprava pošilk za dostavo in izročitev, ne glede na morebitne napake v naslovu,
- ne prihaja do kasnitve vročitve pošilk zaradi napačne usmeritve dostavnim poštam,
- možnost takojšnje izročitve pošilk po prispetju na pošto,
- nižji stroški priprave pošilk za dostavo.

Slabe lastnosti so:

- precejšnja oddaljenost nekaterih dostavnih okrajev od dostavne pošte,
- efektivni delovni čas v dostavi je krajši zaradi sorazmerno dolge poti do dostavnih okrajev,
- stroški za prevoz pismonoš do oddaljenih dostavnih okrajev.

Naštete slabe lastnosti ob uvajanju sodobnih naprav za razdeljevanje in usmerjanje pošilk ter transportnih sredstev vse bolj izgubljajo na pomenu.

Decentralizirani sistem je primeren za večja mesta. V mestu z več poštami nekatere ali vse pošte opravljajo dostavo in izročanje poštnih pošilk. V tem primeru se za vsako dostavno pošto določi dostavno območje. Pošiljke prispejo za celotno mesto na glavno ali centralno pošto, ki pošiljke razdeli po dostavno izročilnih poštah.

Dobre lastnosti so:

- dostavni okraji so blizu dostavnih pošt in tako odpadejo stroški prevoza pismonoš,
- možnost večkratnih izhodov pismonoš.

Slabe lastnosti so:

- pošiljke se dvakrat predelujejo, enkrat na centralni pošti in drugič na dostavni pošti,
- zakasnitve pošilk najmanj en dan zaradi napačnih ali pomanjkljivih naslovov,
- večji dostavni stroški.

¹⁶ Dostavna pošta ima svojo pošno številko in ime, poštni žig, lokacijo in določeno dostavno območje. Za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev mora biti odprta vsaj 2 uri na dan, in sicer od ponedeljka do petka.

Kombinirani sistem pa je organiziran tako, da centralna pošta pripravlja pošiljke za dostavo in izročitev za območje celega mesta in jih deli po dostavnih okrajih za vsako dostavno pošto. Pismonoše dostavnih pošt samo še razdelijo svoje pošiljke po obhodnih redih ali jih vložijo v poštne predale.

Dobre strani tega sistema so enake kot pri decentraliziranem sistemu. Tudi pri tem sistemu ostaja problem napačno usmerjenih in pomanjkljivo naslovljenih pošiljk. Kombinirani sistem se je v praksi pokazal kot učinkovit, ker se lahko v centralni pošti uporablja potrebna mehanizacija za predelavo pošiljk, podaljšan je efektivni čas pismonoš v dostavi in ni nepotrebnega podvajanja enakih opravil (Renko, 2001, str. 53 – 54).

Dostavo pa lahko ločimo tudi glede na vrste pošiljk, ki se dostavljajo, in sicer na (Renko, 2001, str. 55):

- **skupno dostavo**, kjer pismonoša dostavlja vse vrste pošiljk,
- **specializirano dostavo**, kjer se za posamezne vrste pošiljk organizira posebna dostava z namenom, da se razbremeni pismonoše skupne dostave, doseže boljša kakovost dostave in varnost. Tako je lahko organizirana specializirana dostava paketov, pošiljk hitre pošte in telegramov.

Sistem specializirane dostave se običajno uporablja v večjih mestih. Ena od slabosti tega sistema je morda v tem, da se, kadar je več takih specializiranih dostav, istega uporabnika večkrat vznemirja.

5.1.1. Dostavni okoliš pošte

Kot navaja Pravilnik o organizaciji javnega poštnega omrežja za izvajanje univerzalnih poštних storitev (Uradno glasilo Pošte Slovenije, 2003, str. 2) v 8. členu, je dostavni okoliš pošte funkcionalna celota dostavne pošte, kamor so vključeni vsi naslovniki te pošte.

Deli se na:

- ožji in
- širši dostavni okoliš.

Ožji dostavni okoliš obsega praviloma strnjeno območje naselja, v katerem ima dostavna pošta sedež. Izjemoma lahko ožji okoliš dostavne pošte obsega dvojje ali več naselij, ki predstavljajo celovito in neprekinjeno območje z naseljem, v katerem je dostavna pošta. Širši dostavni okoliš pa obsega naselja, ki niso zajeta v ožjem okolišu.

Velja pravilo, da je naslovnik vezan na določeno pošto, kar pomeni, da si sam ne more izbirati pošte, ki mu bo dostavljala pošiljke. Vsako naselje v državi in s tem tudi naslovnik spada k določeni pošti. H kateri pošti naj pripada določeno naselje je odvisno od prometnih zvez, raztresenosti naselja, organizacije vročanja pošiljk ter potreb in želja krajanov. Velikokrat je nemogoče z enako kakovostjo opravljati poštno storitve v celotnem okolišu neke pošte, saj je konfiguracija terena različna. Nekje je teren hribovit, drugje je ravnina ali pa so gozdovi in težje prehodna območja.

5.1.2. Dostavni okraj

Dostavni okraj kot posebna organizacijska oblika pošte je območje, ki ga pismonoša obhodi ali prevozi z enim ali več izhodi v enem delovnem dnevu zaradi dostave pošiljk in opravljanja drugih storitev. Je del dostavnega okoliša pošte. Vsaka dostavna pošta ima enega ali več dostavnih okrajev. Dostavne okraje določajo organizatorji dostave ob pomoči upravnikov in pismonoš posameznih pošt, tako da lahko pismonoše čim lažje in čimbolj kakovostno opravljajo svoje naloge. Velikost dostavnega okraja je odvisna od vrste in količine pošiljk, ki jih je potrebno dostaviti, razvitosti območja in prostorske razvejanosti, naseljenosti in strukture prebivalstva, tipa in gradnje naselja ter prometnih zvez, ki jih uporablja pismonoša.

Glede na vrsto dostavnih okolišev pošte ločimo:

- ožje,
- širše,
- kombinirane dostavne okraje.

Ožji dostavni okraj je sestavni del ali celota ožjega dostavnega okoliša neke pošte. Število ožjih dostavnih okrajev je odvisno od količine pošiljk, velikosti naselja, števila gospodinjstev ali od števila naselij, ki so vključena v ožji dostavni okoliš. Velika večina poštnih pošiljk korespondence je vročena preko hišnih predalčnikov. Dostava se izvaja peš, s kolesom, z mopedom, lahko pa tudi z avtomobilom. Širši dostavni okoliš se lahko deli na več širših dostavnih okrajev, kar je odvisno od velikosti širšega okoliša, števila in oblike naselij, terenskih in prometnih razmer, oddaljenosti od pošte in drugih okoliščin. Dostava se izvaja večinoma z mopedi in avtomobili. Kombinirani dostavni okraj pa je organiziran tam, kjer je to racionalno. Tu pismonoša opravlja dostavo delno v ožjem, delno pa v širšem dostavnem okraju pošte.

Potovnica

Lahko bi rekli, da je potovnica nekakšna osebna izkaznica vsakega dostavnega okraja. Z njo mora biti seznanjen pismonoša in upravnik pošte. Sestavijo jo organizatorji dostave na podlagi značilnosti posameznega dostavnega okraja, pregleda in potrdi pa jo pristojna

poslovna enota. Menim, da bi v prihodnje bilo potrebno razmisliti o uvedbi računalnikov v proces sestave potovnice in z njimi povezanimi metodami optimiranja, ki bi omogočile optimalno sestavo dostavnega okraja in obhodnega reda. Pri sestavi potovnice je potrebno paziti in upoštevati, da se poti za obhodni red, če je le mogoče, uredijo tako, da se z dostavo začne pri pošti, nadaljuje pa tam, kjer je več velikih uporabnikov, da le-ti čimprej pridejo do svojih pošilk in da se pismonoše razbremenijo večje teže. Na potovnici se lahko zaradi boljšega razumevanja nariše tudi načrt obhodnega reda dostavnega okraja (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 45 – 47).

Potovnica se torej sestavi za vsak dostavni okraj (ožji, širši in kombinirani okraj). Sestavi se na posebnem obrazcu, iz katerega je razvidna (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 47):

- pismonoševa pot (z navedbo ulic naselij ali skupin hiš), ki jo opravlja peš oziroma s kolesom, mopedom ali avtomobilom,
- naprava ali enota poštnega omrežja z navedbo hišne številke, kjer se ta nahaja, npr.: poštni nabiralnik, dostavno spravilišče, izpostavljeni predalčnik,
- morebitni dodatek v kilometrih zaradi npr. dostave paketov, prevoza sklepov,
- prehojena oz. prevožena pot in podatki za izračun norma minut.

5.2. Pogostost dostave

Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije je na podlagi Zakona o poštних storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) izdala odločbo, s katero je Pošta Slovenije dobila dovoljenje za opravljanje univerzalnih poštних storitev na celotnem ozemlju Republike Slovenije. Univerzalne poštne storitve obsegajo prenos poštних pošilk v notranjem in mednarodnem prometu do mase 2 kg, prenos poštних paketov do mase 20 kg, priporočene in vrednostne poštne pošiljke ter poštne pošiljke za slepe in slabovidne. V naslednjem obdobju petih let (od 30.5. 2003 do 30.5. 2008) je na njeni osnovi Pošta Slovenije obvezana opravljati univerzalne poštne storitve za vse uporabnike pod enakimi pogoji na celotnem ozemlju Republike Slovenije, ne glede na geografsko lokacijo. Dolžna jih je opravljati trajno, redno in nemoteno vsak delovni dan, torej najmanj petkrat na teden. Prav tako tudi direktivi Evropske unije Direktiva 97/67/EC ter njene spremembe in dopolnitve - Direktiva 2002/39/EC zahtevata najmanj petkrat tedensko dostavo poštних pošilk.

Pri Pošti Slovenije posvečajo kakovosti storitev zelo veliko pozornost in tudi dostava ni izjema. Tako nenehno izboljšujejo kakovost dostave. Ko govorimo o kakovosti dostave, mislimo predvsem na njeno pogostost. Prizadevajo si, da bi čim več gospodinjstev, ki prejemajo pošiljke prek izpostavljenih predalčnikov, vključili v neposredno dostavo na dom. Poglavitne težave pri doseganju zastavljenega cilja so predvsem visoki stroški in velikokrat ekonomska neupravičenost sprememb.

Tabela 4: Pogostost dostave pošilk na ozemlju Republike Slovenije v odstotkih gospodinjstev v letih od 1999 do 2003

v %

Zap. št.	Pogostost dostave na teden	LETO				
		1999	2000	2001	2002	2003
1.	6-krat tedenska	68,9	69,5	69,9	70,5	70,6
2.	5-krat tedenska	27,8	28,1	28,6	28,8	28,9
3.	4-krat tedenska	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1
4.	3-krat tedenska	3,1	2,2	1,4	0,6	0,4
	SKUPAJ	100	100	100	100	100

Vir: Letno poročilo 2000, str. 12; Letno poročilo 2002, str. 13; Šavara, 2003a, str. 5.

Iz tabele je razvidno, da se je v letih od 1999 do 2003 delež gospodinjstev, vključenih v trikrat tedensko dostavo, zmanjševal, in sicer iz 3,1% leta 1999 na 0,4% gospodinjstev leta 2003. V enakem obdobju pa se je delež gospodinjstev, vključenih v petkrat in šestkrat tedensko dostavo, iz leta v leto povečeval. Skoraj nespremenjen pa je v proučevanem obdobju ostal delež gospodinjstev, vključenih v štirikrat tedensko dostavo.

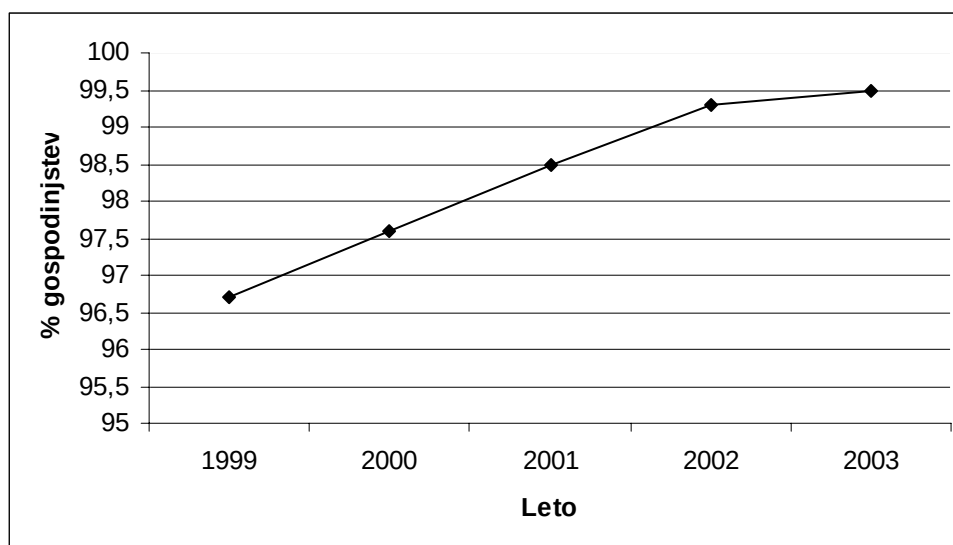
Tabela 5: Delež gospodinjstev (v %), vključenih v vsaj petkrat tedensko dostavo, v letih od 1999 do 2003

v %

Pogostost dostave na teden	LETO				
	1999	2000	2001	2002	2003
5- in 6-krat tedenska	96,7	97,6	98,5	99,3	99,5

Vir: Lasten izračun, 2004.

Slika 3: Delež gospodinjstev (v %), vključenih v vsaj petkrat tedensko dostavo, v letih od 1999 do 2003



Vir: Lasten izračun, 2004.

Iz tabele in grafa je razvidno, da se je odstotek gospodinjstev s pet in šestkrat tedensko dostavo v letih od 1999 do 2003 povečeval, in sicer iz 96,7% leta 1999 na 99,5% gospodinjstev leta 2003. Tako lahko ugotovimo, da je Pošta Slovenije uspešna pri pogostosti dostave, saj le še 0,5% gospodinjstvom ni zagotovila vsaj petkrat tedenske dostave, kot to zahtevata omenjeni direktivi Evropske unije in Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02). Pomemben je podatek, da Pošta Slovenije pogostosti dostave v večini primerov ni povečala na račun vključevanja v dostavo prek izpostavljenih predalčnikov, kot tudi ne na račun dodatnega zaposlovanja in nabave dodatnih prevoznih sredstev, temveč z notranjo reorganizacijo.

5.3. Delovna sredstva in pripomočki pismonoše

Da lahko pismonoše učinkovito in kakovostno opravljajo dostavo poštnih pošiljk, potrebujejo določene pripomočke, kot so (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 77):

- poštna torba za dostavo pošiljk, listin, denarja, telegramov,
- pomožna torba za časopise in tiskovine,
- mapa za listine in vrednotnice,
- denarnica za gotovino in poštna znamke,
- izvlečki iz cenika poštnih storitev in razni obrazci za vročanje in sprejem pošiljk, obveščanje naslovnikov, ipd,
- cenik blaga,

- priročnik Poštne storitve in pošne številke v Republiki Sloveniji,
- dostavna beležnica,
- sprejemno potrdilo na dostavi,
- obrazec Račun in Blagajniški prejemek,
- ključi za odpiranje pošnih nabiralnikov, dostavnikov, izpostavljenih in hišnih predalčnikov.

Poleg pripomočkov pa pismonoše potrebujejo za uspešno delo tudi ustrezna delovna sredstva. Tu mislim predvsem na potovnike, hišne predalčnike, dostavna spravilišča in različna prevozna sredstva.

Potovniki se uporabljajo za razvrščanje pošnih pošilk po obhodnem redu pismonoš. Vsak dostavni okraj oziroma pismonoša ima svoj potovnik. Sestavljajo ga 4 vrste predalov, vsaka vrsta pa šteje po 29 predalčnikov, ki so ločeni s plastičnimi pregradami. Potovnik mora biti opremljen z letvicami in napisnimi trakovi, na katerih so po obhodnem redu izpisane ulice in hišne številke. Vse spremembe, ki nastanejo v posameznem dostavnem okraju, mora upravnik pošte v sodelovanju s pismonošo sproti vnašati na napisne letvice potovnika.

Hišni predalčniki so namenjeni vročanju predvsem pošnih pošilk korespondence, v kolikor pa naslovnik ni dosegljiv, pa tudi obvestil o prispelih pošnih pošilkah. Zakon o pošnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) določa, da mora lastnik stanovanja ali poslovnega prostora ob vhodu v objekt zagotoviti namestitev in vzdrževanje hišnega predalčnika, ki mora biti označen s številko stanovanja ali poslovnega prostora ter imeni stanovalcev ali nazivi firm. Izdelan in nameščen mora biti tako, da omogoča varno dostavo pismonoši in zagotavlja tajnost pošnih pošilk.

Dostavna spravilišča se organizirajo zaradi večje količine pošilk, ki jih pismonoša ne more vzeti s seboj na dostavo, in zaradi racionalizacije dostave pošnih pošilk. Organizirajo se na določenih poštah ali pri stranki, če za to obstajajo pogoji. Če pa ni možno zagotoviti dostavnega spravilišča, se namesti dostavnik. Dostavnik je posebno zaklenjeno spravilišče za pošne pošiljke, nameščeno ob poti pismonoš. V dostavno spravilišče se odpeljejo dostavne vreče s pošilkami z ustreznim vozilom. V enem dostavnem okraju je lahko več spravilišč, odvisno od števila in teže pošilk, ki jih mora pismonoša dostaviti.

Pismonoše pri svojem delu uporabljajo različna prevozna sredstva, kot so:

- ročni dvokolesni vozički s torbo za pošiljke za dostavo v strnjenih naseljih,
- kolesa,
- mopedi,
- avtomobili.

V zadnjih letih so v uporabi posebej prirejena kolesa KRPAN, ki imajo močnejši okvir in pritrjene nosilce za dodatne torbe, v katerih so pošiljke zavarovane pred vremenskimi vplivi. Za dostavo z mopedi se še vedno največ uporablja preizkušen model Tomos APN 6, uporabljajo pa se tudi drugi novejši modeli, kot so Tomos Flexer, katerega najpomembnejša lastnost je, da v prometu velja za navadno kolo, Malaguti Ciak, Piaggio in drugi. Mopedi so prirejani z nosilci za torbe, močnejšim vzmetenjem in vetrobranom. Pri avtomobilih pa prevladuje znamka Renault z modeli R5, Clio, Kangoo in Master. Na voljo pa so tudi vozila znamke Fiat, in sicer Panda, Punto, Doblo in Ducato. Vsa ta vozila so posebej prirejena za dostavo pošiljk.

Z uporabo prevoznih sredstev pismonoše niso več tako vezani na dostavna spravilišča, ker lahko s seboj odpeljejo večjo količino poštnih pošiljk. S pomočjo prevoznih sredstev pismonoše lažje, hitreje in bolj kakovostno opravijo delo v dostavnem okraju.

Tabela 6: Transportna sredstva Pošte Slovenije v letih od 1999 do 2002

v kos

Zap. št.	Sredstva	LETO			
		1999	2000	2001	2002
1.	Kolesa	296	306	327	376
2.	Mopedi	891	900	1.031	1.114
3.	Avtomobili	794	822	850	856

Vir: Letno poročilo 2000, str. 11; Letno poročilo 2001, str. 7; Letno poročilo 2002, str. 14.

Kot je razvidno iz tabele, se je v obdobju od leta 1999 do leta 2002 število koles, mopedov in avtomobilov, ki jih Pošta Slovenije uporablja v dostavi, iz leta v leto povečevalo. Z uvedbo novih avtomobilov se je povečala učinkovitost in zaščita pismonoš, s tem pa so se izboljšali tudi pogoji dela. V letu 2001 se je število avtomobilov povečalo za 28, predvsem zaradi povečanega obsega paketov in razširitve ponudbe poštnih storitev v širših okoliših pošt. V letu 2002 pa so zamenjali 112 avtomobilov in povečali njihovo število za 6. Povečanje števila koles in mopedov je posledica večjega števila dostavnih okrajev, s tem pa tudi pismonoš. V zadnjih letih se je vozni park ustalil, posebnega povečanja pa tudi v prihodnjih letih ni za pričakovati.

5.4. Ugotavljanje produktivnosti pismonoše

Statistični podatki se zbirajo vsako leto v mesecu oktobru, ko se ugotavlja količina dela – produktivnost. Evidentirajo se podatki o številu sprejetih, odpravljenih, prispelih, dostavljenih in izročenih pošiljk ter o ostalih opravilih v poštnem prometu. Izkazani so v norma minutah in razvrščeni po skupinah storitev. Zbrani statistični podatki se uporabljajo za izračun količine dela, določitev samostojnih delovnih mest upraviteljev pošt, vodij oddelkov in kontrolorjev,

razvrstitev pošt v razrede, določitev čiščenja poslovnih prostorov pošt, kot podlaga in eden od elementov za izračun plač delavcev in določitev potrebnega števila delavcev na poštah.

Za izračun produktivnosti so potrebni (Zabukovnik, 2002, str. 6):

- podatki o količini pošilk po vrstah,
- podatki o strukturi naslovnikov,
- podatki o številu izhodov, času izhodov in vrnitve z dostave,
- značilnosti o povprečni masi pošilk ob izhodu,
- potopis dostavnega okraja, kot so stopnišča, dvigala,
- podatki o dolžini dostavnega okraja,
- podatki o številu delovnih dni v mesecu oktobru.

Število prispelih poštnih pošilk za dostavne okraje oziroma vzete v dostavo se ugotavlja vsakodnevno s štetjem. Delovni dnevi so koledarski dnevi brez nedelj in praznikov. Nedelje in prazniki se ne računajo v delovne dneve, tudi če delavci v teh dneh delajo.

Pot pismonoše se določi tako, da se izmerijo in seštejejo dolžine vseh ulic, cest in drugih poti, ki jih prevozi oz. prehodi med dostavo. Upošteva se tudi hoja po stopnicah, dvoriščih, vrtovih in podobno. Povprečni dolžini prehojene poti je treba dodati še prehojeno pot do začetka dostave, pot za vrnitev na pošto, pot po presledkih med naselji in pot za oskrbo z gorivom. Merjenje opravlja za to določeni delavec in se opravi praviloma v enem dnevu. Vsa pot (prevožena s prevoznimi sredstvi in opravljena peš) se evidentira tako, kot da je prehojena peš. Če se pot opravi s prevoznim sredstvom, se njena dolžina preračuna v pot, prehojeno peš, po posebnih koeficientih za preračunavanje.

Količina dela – produktivnost je izražena v odstotkih in se izračuna s pomočjo formule:

$$\frac{\text{število doseženih norma minut}}{\text{število delovnih dni} \times 400} \times 100 = \%$$

(Navodilo za zbiranje in obdelavo statističnih podatkov o storitvah in porabljenem času, 2003, str. 2 – 4).

Skoraj vsa opravila v pošti so normirana. To pomeni, da z merjenjem časa, ki je potreben za neko opravilo, določimo, v kolikšnem času povprečen delavec opravi neko delo. Kot osnova se uporablja enota dela, ki jo imenujemo norma minuta. To je količina nekega opravila, ki je opravljeno v eni minuti. Vsako delo je normirano po tem, koliko dela je potrebno za npr. dostavo poštnih pošilk korespondence, za izstavitev obvestila o prispeli poštni pošiljki in za kilometer prehojene ali prevožene poti.

Produktivnost se izračunava na osnovi števila opravljenih storitev, pomnoženih s časom, ki je potreben za izvršitev posameznega opravila, in dolžino prehojene poti, ki jo pomnožimo s časom, ki ga pismonoša porabi za prehojen kilometer poti. Seštevek norma minut dostave in prehojene poti predstavlja skupno število opravljenih norma minut, na osnovi katerih se izračuna produktivnost pismonoš.

5.5. Priprava na dostavo

Da bi dostava v dostavnem okraju čim hitreje in pravilno potekala, je treba najprej vse pošne pošiljke ustrezno pripraviti. Delovni čas pri dostavi je omejen in je odvisen tudi od tega, kako dobro so pošiljke pripravljene, preden gre pismonoša na dostavo. To pomeni, da morajo biti pravilno razdeljene po obhodnem redu, tako da ni nepotrebne ali dvojne poti. Najprej je potrebno pošiljke razdeliti :

- po dostavnih okrajih,
- na pošiljke, ki bodo izročene na pošti,
- na pošiljke, ki imajo oznako "T", kar pomeni, da za njih ni v celoti plačana poštnina,
- na poštno ležeče pošiljke,
- na poškodovane ali napačno usmerjene pošiljke.

Tej delitvi pravimo prva delitev. Da bi lahko to delitev pošiljk opravili hitro in pravilno, je potrebna posebna omara s predali za delitev pošiljk po dostavnih okrajih. Omara mora imeti vsaj toliko predalov, kolikor je na pošti dostavnih okrajev, poleg tega pa še predale za uporabnike poštних predalov, za poštno ležeče pošiljke, za napačno usmerjene pošiljke in za pošiljke, ki iz različnih razlogov ne gredo v dostavo. V poštne logističnih centrih v Mariboru in Ljubljani pošiljke pripravijo po dostavnih okrajih za večje dostavne pošte.

Ko so vse pošiljke tako razdeljene, vsak pismonoša za svoj dostavni okraj opravi delitev pošiljk po obhodnem redu s pomočjo potovnika, o katerem sem že govoril pod točko 5.3. Tej delitvi pravimo druga delitev. Ko so pošiljke razdeljene po obhodnem redu, se lahko za posamezne dele dostavnega okraja povežejo v svežnje. Če je pošiljk veliko, se svežnji vložijo v posebne vreče, ki jih za to določeni delavec razvozi do dostavnih spravilišč.

Pošne pošiljke s potrdilom je potrebno pripraviti tako, da bo pošta imela sled za temi pošiljkami od njihovega prispetja do izročitve naslovniku. Pismonoše delno sodelujejo tudi pri pripravi poštних pošiljk s potrdilom za vročitev naslovniku. Najprej razdelijo priporočene pošiljke po obhodnem redu. Nato za to določeni delavec vpisuje priporočene pošiljke v dostavne knjižice. Danes je postopek vpisovanja poštних pošiljk s potrdilom računalniško podprt, kar pomeni, da ni več ročnega vpisovanja v dostavne knjižice. Tako je postopek vpisovanja veliko hitrejši, saj so skoraj vse pošiljke opremljene s posebnimi črtnimi kodami, ki se jih s pomočjo čitalca vnese v računalnik. V dostavno knjižico se praviloma najprej

vpíšejo vrednostna pisma z obremenitvijo, potem vrednostna pisma brez obremenitve, nato priporočene pošiljke z obremenitvijo in priporočene pošiljke iz tujine ter na koncu priporočene pošiljke brez obremenitve. Pismonoša prevzame pošiljke s potrdilom skupaj z dostavno knjižico ter se podpiše v pregledu dela, prevzem nakaznic pa potrdi v pregledu prispelih nakaznic.

V dostavo se lahko dajo le tiste pošiljke, ki se dostavljajo. Ob prevzemu pošiljk je treba biti pozoren na to, da med njimi niso tudi takšne, ki ne sodijo v ta dostavni okraj in poškodovane pošiljke. Za vsako poškodovano pošiljko je potrebno komisijsko sestaviti zapisnik o poškodovani pošiljki. Čas odhoda na dostavo je odvisen od časa prispetja pošiljk na pošto, od količine pošiljk, ki jih je treba pripraviti za dostavo, in tudi od organizacije dela na posamezni pošti. Pismonoše odhajajo na dostavo praviloma istočasno okrog 8. ure.

5.6. Dostava pošiljk

Dostava pošiljk je ena od dveh podfaz zadnje tehnološke faze prenosa poštних pošiljk vročitve. Pomeni vročanje pošiljk naslovniku v njegovem stanovanju oziroma v njegovem poslovnem prostoru ter vlaganje pošiljk v njegov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Faza dostave je najdražja, saj je v njej skoraj nemogoče nadomestiti živo človeško delo s kakršnokoli mehanizacijo ali avtomatizacijo. Zmotno pa je mnenje, da je dostava le strošek za Pošto. V določenih primerih se tudi tu ustvari prihodek (npr. prodaja blaga in izplačilo denarnih nakaznic na dostavi).

Pošta Slovenije opravlja dostavo na več načinov:

- peš,
- s kolesom,
- z mopedom,
- z osebnim avtomobilom,
- s kombiniranim vozilom,
- s tovornim vozilom.

Dostava peš se opravlja na gosto naseljenih območjih, na katerih bi bila uporaba drugih prevoznih sredstev neracionalna. Pri dostavi večjih količin pošiljk so pismonošem v pomoč posebni ročni dvokolesni vozički, kjer so pošiljke varovane pred vremenskimi vplivi. Pred uvedbo mopedov in vozil za dostavo se analizira vrsto kazalcev, kot so: stanje cest, vrsta in količina pošiljk, geografske razmere dostavnega okraja, vzdržljivost vozila in dolžina poti. Vsa vozila, ki se uporabljajo v dostavi, so prirejena tako, da imajo nakladalni prostor ločen od voznika ter posebej obdelan nakladalni prostor z dodatnim lesom, zaščitno gumo in nosilci za pritrditev tovora oziroma prevoznih enot. Pošiljke, ki jih zaradi oblike ali večje količine ni mogoče zložiti na paleto ali v zabojnik, pa dostavijo s tovornim vozilom.

5.6.1. Splošno o dostavi pošilk

Dostava poštnih pošilk korespondence

Poštna pošiljka korespondence, ki niso obremenjene, se vročijo brez potrditve o prejemu pošiljke neposredno naslovniku ali osebi, ki je upravičena za prevzem pošiljke. Vročajo se v naslovnikovem stanovanju, poslovnem prostoru, najpogosteje pa se vlagajo v hišne ali izpostavljene predalčnike. V izpostavljene predalčnike se poštna pošiljka korespondence vlagajo v širših okoliših pošt. Vanje pa se vlaga tudi obvestila o prispelih poštnih pošilkah, zlasti o pošilkah s potrdilom. Kot sem že omenil pod točko 5.3., mora imeti vsako gospodinjstvo po Zakonu o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) hišni predalčnik.

Tabela 7: Gospodinjstva brez oziroma z neustreznim hišnim predalčnikom v %
v letih od 2000 do 2002 po poslovnih enotah

Zap. št.	Poslovna enota	Gosp. brez oz. z neustreznim hišnim predalčnikom v %		
		marec 2000	februar 2001	maj 2002
1.	Celje	14,3	12,5	10,6
2.	Koper	3,8	3,2	2,9
3.	Kranj	9,9	7,9	6,5
4.	Ljubljana	5,2	3,8	2,8
5.	Maribor	8,1	7,2	6,3
6.	Murska Sobota	9,4	5,1	5,5
7.	Nova Gorica	4,4	3,5	3,8
8.	Novo mesto	30,3	24,4	16,9
	Skupaj	9,6	7,6	6,2

Vir: UI, 2002, str. 6.

Pošta Slovenije je uspela z akcijami in osveščanjem gospodinjstev znižati neopremljenost s hišnimi predalčniki oziroma njihovo neustreznost s 35% v letu 1997 na 6,2% gospodinjstev maja 2002. Najslabšo opremljenost s hišnimi predalčniki oziroma njihovo neustreznost imajo gospodinjstva v poslovni enoti Celje in Novo mesto. Na prvem mestu pa so gospodinjstva v poslovni enoti Ljubljana. Pri Pošti bodo še v naprej opozarjali na zakonsko predpisano namestitev in ustreznost hišnega predalčnika tako ustno kot s pisnimi obvestili.

Če poštna pošiljka ni bilo mogoče vročiti, jo mora pismonoša prinesiti nazaj na pošto, naslovniku pa pustiti izpolnjeno obvestilo o prispeli poštni pošiljki. Z obvestilom naslovnika seznaniti, kdaj, na kateri pošti in v koliko dneh lahko pošiljko prevzame. Neuspela dostava se označi na hrbtani strani pošiljke z zapisom datuma in s podpisom. Pošiljke s premalo plačano poštnino (porto pošiljke) se vročajo naslovniku oziroma upravičenim osebam, potem ko se poravna znesek porto poštnine.

Dostava poštnih pošiljk s potrdilom

Ob vročitvi poštna pošiljke s potrdilom se od naslovnika, pooblaščenca oziroma osebe, ki je upravičena prevzeti pošiljko, zahteva potrditev prevzema. Prevzem potrdi s svojim podpisom v dostavni knjižici, prejem denarja pa potrdi na nakaznici s podpisom in datumom. Osebam, katerih pismonoša ne pozna, se pošiljke s potrdilom vročajo le, če dokažejo svojo istovetnost. Pravne osebe potrdijo prevzem z odtisom uradne stampiljke. Pošiljke, ki je že bila vročena naslovníku, pismonoša ne sme prevzeti nazaj, razen če je bila napačno vročena. V primeru, da je naslovnik dal pisno naročilo pošti (naslovníkovó naročilo), da se mu priporočene pošiljke brez povratnice¹⁷ vloga v hišni predalčnik brez potrditve prevzema, mora pismonoša take pošiljke vložiti v hišni predalčnik brez potrditve prevzema. V dostavni knjižici pa bo v stolpcu namenjenem naslovníkovemu podpisu vpisal "vloženo v HP".

Pri pošiljkah s povratnico se prevzem potrdi s podpisom v dostavni knjižici in na povratnici. Za pošiljke s potrdilom, ki so obremenjene z odkupnino ali carinskimi dajatvami, mora naslovnik, pooblaščenec oziroma oseba, ki je upravičena prevzeti pošiljko, pred prevzemom poravnati znesek odkupnine ali znesek carinskih dajatev, davščin ter stroškov za plačilo teh zneskov. Če naslovnik, ki ni davčni zavezanec, želi, lahko dobi za plačilo zneskov, ki predstavljajo prihodek Pošte (poštšina, provizije v plačilnem prometu, posredovalnina, prihodek od prodaje trgovskega blaga), račun, ki ga izpolni pismonoša. Pismonoša pa izpiše na željo stranke, ki želi ob vročitvi pošiljke prejeti potrdilo za znesek odkupnine ali carinske takse, blagajniški prejemek, ki pa ne velja kot račun.

V primeru, da dostava pošiljke s potrdilom ne uspe, se prav tako naslovníku pusti obvestilo o prispeli poštni pošiljki. Pismonoša na obveščene pošiljke napiše datum, ko je naslovníku pustil obvestilo, in se podpiše. Na pošiljke, ki pa jih ni mogel vročiti, mora napisati vzrok nevročljivosti, na primer: Neznán, Odpotoval, Umrl.

Pošiljka, za katero je pismonoša pustil naslovníku obvestilo o prispeli poštni pošiljki, se na pošti lahko prevzame:

- v 1 dnevu – pošiljka z živimi živalmi in telegrafsko sporočilo s svežim cvetjem,
- v 8 dneh – telegrafsko sporočilo in vse druge pošiljke,
- v 15 dneh – sodno pismo, pismo v upravnem postopku in pismo v postopku zaradi prekrška,
- v 30 dneh – poštno ležeča pošiljka in paket iz tujine.

¹⁷ Povratnica je potrdilo o vročitvi poštna pošiljke s potrdilom, ki ga podpišeta prejemnik in vročevalec.

Rok za prevzem pošilk na pošti se računa koledarsko in začne teči naslednji dan po dnevu, ko je bilo naslovniku puščeno obvestilo o prispeli poštni pošiljki (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 81 – 87).

5.6.2. Posebnosti pri dostavi

Poslovni paketi (dostava paketov večjih dimenzij in zaželen čas dostave)

Poslovni paket je pogodbeni storitev, ki je namenjena podjetjem. Distribucija paketov poteka na relaciji podjetje – podjetje in podjetje – gospodinjstva. Pošta pakete prevzame v poslovnih prostorih pošiljatelja ob vnaprej dogovorjeni uri, dostavljeni pa so praviloma naslednji delovni dan po oddaji. Dostavijo pa tudi večje in težje pakete, katerih največja dovoljena masa praviloma ne sme presegati 100 kg. Večje in težje pakete vedno dostavljata dva delavca, s čimer je prejemniku paketa zagotovljena dostava v prostor, ki ga sam določi, in ne samo do vhodnih vrat (Poslovni paket, 2002, str. 2). Distribucija večjih in težjih paketov ter palet pri Pošti Slovenije stalno narašča. To pomeni, da bo potrebno stalno težiti k prilagajanju načina transporta posameznim vrstam pošilk, kar je povezano z optimiranjem voznega parka. V prihodnosti bo potrebno zasledovati cilj: prenesti karkoli, kadarkoli in kamorkoli.

Možno se je odločiti za različne ure dostave, in sicer:

- dostava do 10. ure,
- dostava po 16. uri.

Dostava do 10. ure naj bi bila namenjena predvsem pošiljateljem, ki pošiljajo blago podjetjem, ki potrebujejo blago pred 10. uro. Dostava po 16. uri pa je namenjena predvsem strankam, ki pošiljajo pakete fizičnim osebam, ki so v dopoldanskem času odsotne. Paketi, ki vključujejo ti dve storitvi, so označeni s posebnimi nalepkami, po katerih se ločijo od ostalih paketov.

Ponovna dostava pošilk proti plačilu

Velikokrat se zgodi, da naslovnika ob prihodu pismonoše ni bilo doma, zato ga je v hišnem predalčniku čakalo obvestilo o prispeli poštni pošiljki. Da bi strankam prihranili nepotrebno pot na pošto, so na Pošti ponudili možnost ponovne dostave poštnih pošilk. Tako je omogočeno naslovnikom paketov, da pokličejo na pošto in proti plačilu naročijo ponovno dostavo. V večjih krajih lahko izberejo tudi okvirni čas ponovne dostave. Ponovna dostava pa je možna tudi za ostale poštni pošiljke. Če drugi poskus dostave pošiljke, za katero je naslovnik zahteval ponovno oziroma drugo dostavo, ne uspe, se dostavnina zaračuna ob izročitvi pošiljke na pošti. Tako se lahko naslovnik sam odloči, kaj je zanj ugodnejše – da se sam odpravi po pošiljko ali da doma počaka na obisk pismonoše.

Dostava paketov z dogovorjenimi posebnimi storitvami

Posebna storitev "poštino plača naslovnik – PPN" omogoča pošiljatelju paketov, da lahko plačilo poštne prepusti naslovniku. Storitev PPN se lahko uporabi samo za pakete tistih pošiljateljev, s katerimi je sklenjena pogodba o prenosu poslovnih paketov. Pošta ima sklenjeno tovrstno pogodbo s podjetji Neckermann, Quelle, Otto in drugimi. Tako je omogočeno kupcu, ki je kupil blago preko kataloške prodaje in mu le-to ne ustreza, da ga vrne, ne da bi moral plačati znesek poštne vrnjenega paketa. Pošiljatelj lahko tudi izbere posebno storitev "plačilo odkupnine v več obrokih", če želi naslovniku omogočiti plačilo odkupnine na ta način in če ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. Takšni paketi se vročajo naslovnikom proti predhodnemu podpisu na specifikaciji in proti predhodni izdaji čekov za plačilo odkupnine na obroke. Paketi, v katerih so steklo, lomljiva sredstva, občutljivi predmeti, tekočine in podobno, se morajo vedno oddati s pazljivejšim ravnanjem. Storitev "pazljivejše ravnanje s paketom" je torej paket, s katerim se v času prenosa ravna posebej pazljivo. Takšni paketi so označeni s posebno nalepko.

5.6.3. Vročanje sodnih pisem, pisem v postopku zaradi prekrška in pisem v upravnem postopku¹⁸

Dostava sodnih in upravnih pisem ter pisem v postopku zaradi prekrška se opravlja v skladu z Zakonom o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) ter tudi v skladu z Zakonom o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 80/99), Zakonom o pravdnem postopku (Uradni list RS, št. 26/99) in Zakonom o kazenskem postopku (Uradni list RS, št. 116/03).

Ta pisma imajo lahko oznako OSEBNO ali pa so brez te oznake. Prevzem pisma potrdi naslovnik s svojim podpisom v dostavni knjižici in na vročilnici, ki je sestavni del pisma, kamor napiše tudi dan in mesec z besedo, letnico pa s številkami. Ko se naslovniku pusti obvestilo o prispeli pošiljki, pismonoša na vročilnici napiše datum, ko je pustil obvestilo, in se podpiše. Če oseba, ki je dolžna sprejeti pismo, pisma noče sprejeti, pusti pismonoša pismo v naslovnikovem stanovanju, poslovnem prostoru ali pa v njegovem hišnem predalčniku. Gre za t.i. prisilno vročitev. Prisilne vročitve pa ni, če naslovnik s tem ni seznanjen. Prepošiljanje teh pisem v drug naslovni kraj ni dovoljeno.

¹⁸ Sodna pisma, pisma v postopku zaradi prekrška in pisma v upravnem postopku so pisma, ki jih oddajo v prenos državni organi in ustrezajo pogojem za priporočeno pismo. Sestavni del pisma je vročilnica in obvestilo o prispeli pošiljki iste barve.

Vročanje sodnih pisem v pravnem postopku

Pismo brez oznake OSEBNO se praviloma vroča osebno naslovniku. Če pisma ni mogoče vročiti naslovniku v stanovanju, se pismo vroči kateremu od njegovih odraslih članov gospodinjstva, ki so dolžni pismo sprejeti. Če tudi teh ni v stanovanju, se pismo vroči hišniku ali sosedu, če v to privolita. V poslovnem prostoru pa se pismo lahko vroči osebi, ki tam dela, če v to privoli. Če pisma ni mogoče vročiti, pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki, na katerem označi, na kateri pošti in v katerem roku (rok za prevzem je 15 dni) se pismo lahko prevzame. Če naslovnik pisma ne prevzame v 15 dneh, se pismo vrne pošiljatelju. Šteje se, da je bila vročitev pisma opravljena na dan, ko je bilo naslovniku puščeno obvestilo o prispeli pošiljki.

Pismo z oznako OSEBNO se vroča neposredno naslovniku. Če pisma ni mogoče osebno vročiti naslovniku, pismonoša pusti pri kateri od upravičenih oseb (odrasli družinski člani, hišnik, sosed ali sodelavec) ali v hišnem oziroma izpostavljenem predalčniku prvo obvestilo o prispeli pošiljki z obvestilom, naj bo določenega dne ob določeni uri v svojem stanovanju ali v poslovnem prostoru, da sprejme pismo. Če pismonoša tudi pri naslednji dostavi ne najde naslovnika ali katere od upravičenih oseb, pusti drugo obvestilo o prispeli pošiljki.

Vročanje pisem v postopku zaradi prekrška

Pismo brez oznake OSEBNO se praviloma vroča osebno naslovniku. Če pisma ni mogoče vročiti naslovniku v stanovanju, se pismo vroči kateremu od njegovih odraslih članov gospodinjstva, ki so dolžni pismo sprejeti. Če tudi teh ni v stanovanju, se pismo vroči hišniku ali sosedu, če v to privolita. V poslovnem prostoru pa se pismo lahko vroči osebi, pooblaščen za prevzem pošte, ki je pismo dolžna sprejeti, ali osebi, ki dela v istem prostoru, če v to privoli. Če pisma ni mogoče vročiti, pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki, na katerem označi, na kateri pošti in v katerem roku (rok za prevzem je 15 dni) se pismo lahko prevzame. Pismo, ki v določenem roku ni prevzeto, se vrne.

Pismo z oznako OSEBNO se vroča neposredno naslovniku. Če pisma ni mogoče osebno vročiti naslovniku, pismonoša pusti prvo obvestilo o prispeli pošiljki z obvestilom, naj bo določenega dne ob določeni uri v svojem stanovanju ali v poslovnem prostoru, da sprejme pismo. Če pismonoša tudi potem ne najde naslovnika ali katere od upravičenih oseb, pusti drugo obvestilo o prispeli pošiljki.

Vročanje pisem v upravnem postopku

Pismo brez oznake OBVEZNO OSEBNO ZUP se praviloma vroča osebno naslovniku. Če naslovnika ni v stanovanju oziroma tam, kjer je zaposlen, se vročitev pisma opravi tako, da se pismo vroči kateremu od odraslih članov gospodinjstva oziroma osebi, ki je zaposlena tam,

kjer je zaposlen naslovnik, če mu lahko te osebe pismo pravočasno vročijo. Če pisma ni mogoče vročiti, pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki. Če naslovnik pisma ne prevzame v 15 dneh, se pismo vrne pošiljatelju. Šteje se, da je bila vročitev pisma opravljena na dan, ko je bilo naslovniku puščeno obvestilo oziroma sporočilo o prispeli pošiljki.

Pismo z oznako OBVEZNO OSEBNO ZUP se vroča neposredno naslovniku. Če se vročitev ne da opraviti neposredno, pismonoša pusti sporočilo o prispemem pismu z obvestilom, na kateri pošti in v katerem roku (15 dni) se lahko pismo prevzame. Če naslovnik pisma ne prevzame v 15 dneh, se pismo vrne pošiljatelju. Šteje se, da je bila vročitev pisma opravljena na dan, ko je bilo naslovniku puščeno obvestilo oziroma sporočilo o prispeli pošiljki. Upravno pismo z oznako OBVEZNO OSEBNO ZUP se lahko vroči le osebno naslovniku, njegovemu pooblaščenцу (pooblastilo overjeno na pošti ali pri notarju) ali zakonitemu zastopniku. Posredna vročitev družinskim članom, sosedom ali sodelavcem pa ni dovoljena (Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, 2000, str. 47 – 50).

Pošte morajo posvetiti vso pozornost vročanju sodnih pisem, upravnih pisem in pisem v postopku zaradi prekrška. To velja predvsem za vročanje pisem, pri katerih se zahteva obvezno osebno vročanje. Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) namreč predpisuje stroge kazni v primeru, da se poštno pošiljko vroči v nasprotju z zakonom.

5.6.4. Dostava nenaslovljenih tiskovin

Pošta Slovenije je med večjimi raznašalci oglasnih tiskovin in raznaša po naročilu naročnikov tako naslovljene kot nenaslovljene tiskovine. Dostava nenaslovljenih tiskovin spada med t.i. tržne storitve, ki jih Pošta opravlja na trgu v močni, včasih tudi nelojalni konkurenci. Z drugimi raznašalci nenaslovljenih tiskovin bije trd boj za svoj kos pogače. V zadnjih nekaj letih storitve raznašanja nenaslovljenih tiskovin (reklame in brezplačni časopisi) izkazujejo eno izmed najhitrejših rasti med vsemi storitvami Pošte, prav tako pa so te storitve ene izmed najbolj donosnih. Podjetja, s katerimi Pošta sodeluje na področju dostave nenaslovljenih tiskovin, so med drugimi tudi: Spar Slovenija, Engrotuš, Baumax, Hervis, Mercator, Rutar, Merkur.

Pošta Slovenije z mrežo več kot 550 pošt in preko 2000 pismonoš zagotavlja hitro in zanesljivo dostavo reklamnih pošiljk praviloma že naslednji delovni dan po oddaji. V prvi vrsti je naloga vsakega pismonoše kvalitetna dostava reklamnih pošiljk. Pošiljatelj nenaslovljenih tiskovin lahko določi ciljne skupine ali geografska območja, znotraj katerih želi raznos reklamnih pošiljk. Pri tem ima naslednje možnosti (Z direktno pošto do pravega naslova, 2004):

- vsa gospodinjstva,
- posamezna gospodinjstva (hiše, bloki, kmetije, vikendi),
- vsako drugo ali tretje gospodinjstvo,
- strnjena naselja,
- kmetijska področja,
- podjetja,
- poštni predali.

Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije je 17.10. 2003 na osnovi Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) izdala nalepko, s katero lahko uporabniki poštnih storitev prepovejo vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v svoj predalčnik. Samolepilna nalepka je rumene barve in se jo nalepi na predalčnik in tako prepove vlaganje nenaslovljenih tiskovin.

Uporaba nalepke je prinesla nekatere spremembe pri poslovanju Pošte. Tako morajo biti pismonoše še posebej previdni pri dostavi nenaslovljenih tiskovin, da gospodinjstvom, ki imajo omenjeno nalepko na svojem predalčniku, ne vlagajo nenaslovljenih tiskovin. Neupoštevanje nalepke se namreč šteje za prekršek in se kaznuje z visoko denarno kaznijo. Zaradi uvedbe nalepke bo Pošta izgubila nekaj posla, ki ga bodo nadomestili z direktno pošto in delno naslovljenimi pošilkami. V naslovu delno naslovljene pošiljke manjkajo podatki o imenu in priimku naslovnika, kar pomeni, da lahko takšne pošiljke pismonoša dostavi vsem gospodinjstvom na določenem naslovu.

5.7. Sprejem pošilk in prodaja na dostavi

Poleg pošt sprejemajo skoraj vse pošiljke tudi pismonoše na dostavi. To pomeni, da uporabnikom ni treba na pošto, temveč lahko oddajo pošiljke kar pismonoši dostavnega okraja. Tako organiziran sprejem pomeni široko mrežo sprejemnih delovnih mest, s tem pa so poštne storitve močno približane uporabnikom. Pismonoša mora pri sprejemu poštne pošiljke korespondence neposredno od uporabnika:

- preveriti, ali je pošiljka pravilno opremljena in naslovljena (ustrezna ovojnina, dovoljena velikost in masa),
- zaračunati znesek poštne, če pošiljatelj na pošiljko ni nalepil znamk v zadostnem znesku.

Pismonoša mora imeti sprejete pošiljke korespondence v poštni torbi ločene od pošilk za vročitev naslovnikom.

Poleg pošilk korespondence sprejema pismonoša v dostavnem okraju tudi pošiljke s potrdilom. Pri sprejemu pošiljke s potrdilom pismonoša:

- preveri, ali je pošiljka pravilno in ustrezno opremljena ter naslovljena in ali izpolnjuje pogoje za prenos,
- vpiše pošiljko v sprejemno potrdilo na dostavi oziroma preveri vpise, če je pošiljatelj sam izpolnil sprejemno potrdilo na dostavi,
- ugotovi maso pošiljke, po možnosti s tehtanjem,
- zaračuna poštnino po ceniku.

Pošiljke s potrdilom se vpisujejo v sprejemno potrdilo na dostavi, ki se vodi v dvojniku. Sprejemno potrdilo v obliki knjižice ima lahko poleg pismonoše tudi pošiljatelj, ki ga praviloma tudi sam izpolnjuje. Na vsakem potrdilu mora biti zapisan naziv in naslov pošiljatelja. Po vrnitvi z dostave pismonoša odda obračunskemu delavcu vse sprejete pošiljke in denar. Vse sprejete pošiljke so odpravljene naslovnikom še isti dan. Pismonoša vrne pošiljatelju izvirna potrdila o oddaji pošiljke ob naslednji dostavi tako, da mu jih izroči osebno ali jih vloži v hišni predalčnik (Čebela, 2002, str. 46).

S pogodbo pa se lahko Pošta Slovenije in veliki uporabnik dogovorita, da poštni delavec prevzame poštno pošiljke v poslovnih prostorih uporabnika. V tem primeru jih poštni delavec prevzame skupaj s popisom oddanih pošiljk, iz katerega je razvidno, kakšno storitev uporabnik zahteva, in jih prepelje na pošto, kjer se jih ustrezno opremi in preda v nadaljnji prenos.

Stranke lahko pri svojem pismonoši kupijo tudi različne artikle, kar predstavlja za stranke prihranek časa in večje udobje. Tako je pri pismonoši možno kupiti pisma, dopisnice, znamke, voščilnice, kuverte in različne srečke. Prodaja različnih artiklov na dostavi ugodno vpliva na poslovni izid Pošte in s tem na dolgoročno uspešnost podjetja. Pismonoša mora biti prijazen, ljubezniv in ustrežljiv. Pomembno je, da si prizadeva prodati čim več in da poskuša pridobiti stalne stranke, ki pri njemu kupujejo. Zadovoljna stranka se bo namreč rada ponovno vračala in širila dober glas o Pošti in njenih storitvah. Velika prednost pismonoš pri tem je, da poznajo stranke v svojem dostavnem okraju in njihove navade.

5.8. Vrnitev pismonoše z dostave in obračun

Po opravljeni dostavi se pismonoša vrne na pošto. Čas vrnitve z dostave je le okviren, saj je čas, ki ga pismonoša porabi za dostavo pošiljk, iz dneva v dan različen. Pismonoša mora vsak dan po opravljeni dostavi z delavcem, ki je za to zadolžen, napraviti obračun. Pred tem mora urediti vse nevročene pošiljke, povratnice in vročilnice vročenih pošiljk s potrdilom, plačilne naloge in poštno nakaznico ter izterjane zneske obremenitev tako, da:

- na naslovno stran nevročenih pošiljk, ki se vračajo, nalepi nalepko "vrniti-retour" in označi razlog nevročitve, kar potrdi s podpisom in odtisom poštnega žiga,

- v dostavni knjižici in na povratnicah ter vročilnicah preveri pravilnost vročitve pošilk (npr. podpis naslovnika, zapis datuma),
- pri vročenih pošilkah z obremenitvijo sešteje zneske obremenitev,
- ugotovi stanje opravljenih denarnih storitev.

Obračunski delavec prevzame pošiljke in obračun ter preveri:

- pravilnost podpisov v dostavni knjižici,
- pravilnost povratnic in vročilnic vročenih pošilk,
- če se število pošilk ujema z obremenitvijo,
- če je na nevročenih pošilkah napisan datum neuspele dostave oz. razlog nevročljivosti,
- če so nevročene pošiljke nepoškodovane.

Pomembno je, da se celotni obračun naredi v prisotnosti pismonoše in obračunskega delavca. Obračunski delavec opravi obračun tako, da:

- preveri pravilnost zneskov obremenitve in seštevkov,
 - prešteje denar,
 - potrdi pravilnost obračuna in prevzem denarja s podpisom.
- (Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošilkami, 2000, str. 43).

6. ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠILJK V MESTU LJUBLJANA

6.1. Problematika dostave pošilk

Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalnih poštnih storitev (Uradni list RS, št. 80/03) pravi, da mora izvajalec univerzalnih poštnih storitev (Pošta Slovenije) zagotoviti stalno kontaktno točko¹⁹, organizirano kot pošto ali pogodbeno pošto, na vsakih 3.800 gospodinjstev v krajih z več kot 50.000 gospodinjstev. Po podatkih iz Popisa 2002 ima mesto Ljubljana 102.646 gospodinjstev, kar pomeni, da bi morale biti v Ljubljani vsaj 27 pošt. V Ljubljani pa je na voljo uporabnikom poštnih storitev 37 pošt, kar pomeni, da Pošta Slovenije izpolnjuje zahteve glede stalnih kontaktnih točk omenjenega pravilnika.

¹⁹ Kontaktna točka je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštnih storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeno pošta ali posebna organizacijska oblika kontaktne točke, ki jo določi izvajalec univerzalnih storitev, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

V Ljubljani je organizirana specializirana dostava paketov, pošiljk hitre pošte in telegramov. Ostale vrste pošiljk pa dostavljajo pismonoše z redno dostavo. Dostavo paketov na območju Ljubljane opravlja samo pošta 1102 Ljubljana, ki dostavlja pakete v 25 paketnih dostavnih okrajih. V kolikor naslovnika ni doma, paketni pismonoša pusti obvestilo o prispelem paketu v hišnem predalčniku. Naslovnik pa prispelega paketa ne gre iskat na pošto 1102, ampak na dostavno pošto, ki je bližje njegovemu kraju bivanja. To pomeni, da je dostava paketov centralizirana (samo na eni pošti), izročitev paketov pa decentralizirana (več pošt).

Dostavo pošiljk hitre pošte in telegramov v mestu Ljubljana pa opravlja le pošta 1005 Ljubljana. Storitve hitra pošta znotraj mest se izvaja v večjih mestih (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto) in bližnji okolici teh mest. Predstavlja dostavo pošiljk v izredno kratkih rokih. Pismonoša prevzame vse vrste pošiljk najpozneje v 30 minutah po naročilu na brezplačni telefonski številki 080-1400 in jih dostavi naslovníku najpozneje v dveh urah po naročilu. Za razliko od paketov pa sta tako dostava kot izročitev pošiljk hitre pošte in telegramov centralizirani. V primeru neuspele dostave lahko naslovnik prevzame pošiljke hitre pošte in telegrame le na pošti 1103 Ljubljana.

Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02) določa, da mora lastnik stanovanja ob vhodu v objekt zagotoviti namestitev hišnega predalčnika tako, da omogoča varno dostavo pismonoši. To pomeni, da če je stavba zaklenjena ali da je na kakšen drug način onemogočen dostop, morajo biti hišni predalčniki nameščeni na takšnem mestu, da ima pismonoša do njih prost dostop. Če pa je pred stavbo dvorišče, morajo biti predalčniki nameščeni pri njegovem vhodu. Kljub temu se pismonoše soočajo s problemom zaklenjenih vhodov, predvsem v stanovanjskih blokih. Pismonoše, ki opravljajo redno dostavo, imajo večinoma ključe od zaklenjenih vhodov (teh je lahko več deset), vendar lahko iskanje ustreznega ključa pri vhodu predstavlja težavo in izgubo časa. Zaklenjeni vhodi pa predstavljajo večjo težavo pismonošam, ki opravljajo specializirano dostavo paketov, pošiljk hitre pošte in telegramov. Ti nimajo ključev od vhodov in v primeru, da naslovnika ni doma, ne morejo vložiti obvestila o prispeli pošiljki v hišni predalčnik. Obvestilo dostavi redni pismonoša šele naslednji dan. To pomeni, da naslovnik prevzame pošiljko z enodnevno zamudo.

Zadnja leta Pošta Slovenije vse bolj izgublja dostavo dnevnega časopisja. Ker vse več časopisnih hiš uporablja za dostavo časopisov lastne distribucijske mreže, je delež časopisov, prenesenih po pošti, vsako leto manjši. Glavni razlog za to je, da Pošta ne zagotavlja dostave dnevnega časopisja v zgodnjih jutranjih urah, npr. do 8. ure. Naročniki si namreč želijo dobiti dnevni časopis že zgodaj zjutraj.

Pri Pošti so z reorganizacijo dostave in izročanja obveščenih pisemskih pošiljk ter paketov na območju mesta Ljubljane želeli pošto približati uporabnikom. Tako so v letu 2002 nekatere okenske pošte v Ljubljani spremenili tudi v izročilne in s tem strankam omogočili, da obveščene pošiljke prevzemajo na poštah, ki so bližje njihovem kraju bivanja.

6.2. Predlogi za racionalizacijo oziroma izboljšanje

Zaklenjeni vhodi zgradb predstavljajo problem predvsem pri specializirani dostavi paketov, pošilk hitre pošte in telegramov. Ta problem bi se dalo rešiti na več načinov. Tako bi lahko pri posameznem vhodu v stanovanjski blok namestili majhne kovinske skrinjice, kjer bi bil shranjen ključ od vhodnih vrat tega bloka. Te skrinjice bi bile zaklenjene z univerzalnimi ključavnicami, ključ od teh skrinjic pa bi imel vsak pismonoša. Ključ bi seveda bil univerzalen in bi odklepal vse tovrstne skrinjice po Ljubljani. Tako bi lahko tudi pismonoše specializirane dostave v primeru odsotnosti naslovnika vložili obvestilo o prispeli pošilki v hišni predalčnik, naslovnik pa bi lahko še isti dan na pošti prevzel prispelo pošilko. Druga možnost je, da bi se Pošta dogovorila z upravniki stanovanjskih blokov, da jim priskrbijo še po dva ključa za vsak vhod za pismonoše specializirane dostave. Pri gradnji novih stanovanjskih blokov pa bi bilo potrebno upoštevati zahteve in narediti tako, da se vhodna vrata stanovanjskih blokov ne bi zaklepala in bi pismonoše imeli prost dostop do hišnih predalčnikov.

Ob primerni organizaciji bi Pošta morala zagotavljati dostavo dnevnega časopisja v zgodnjih jutranjih urah vsaj v večjih mestih. Že v poštne logistične centre bi morali zaradi hitrejše priprave na dostavo časopise ločeno sortirati po posameznih poštah. Tako bi nekaj pismonoš (število bi bilo odvisno od števila dostavnih okrajev na posamezni pošti) dostavljalo časopise za vse dostavne okraje posamezne pošte. Dostava časopisov bi se opravljala pred redno dostavo ostalih pošilk do 8. ure zjutraj. Pismonoši, ki bi opravljal dostavo časopisov, bi moral pripraviti redno pošto za dostavo drug pismonoša, tako da bi bil zagotovljen sočasen izhod pismonoš na dostavo. Dostava časopisov je prav gotovo trg, ki se ga ne sme zanemariti ter prepustiti konkurenčnim podjetjem.

V vsakodnevni neizprosni bitki s časom si mora Pošta prizadevati svoje storitve čim bolj približati uporabnikom poštne storitve. Potrebno je nadaljevati z reorganizacijo dostave in izročanja pošilk v mestu Ljubljana in tako omogočiti strankam, da obveščene pošilke prevzemajo na poštah, ki so najbližje njihovem kraju bivanja. Predlagam, da bi se uvedla tudi decentralizirana izročitev pošilk hitre pošte in telegramov, tako da bi stranke lahko prevzele vse poštne pošilke na pošti, ki jim je najbližja, in tako prihranile dragocen čas ter nepotrebno pot na bolj oddaljeno pošto 1103 Ljubljana.

7. SPREMEMBE V DOSTAVI POŠTNIH POŠILJK ZADNJIH LET V SLOVENIJI

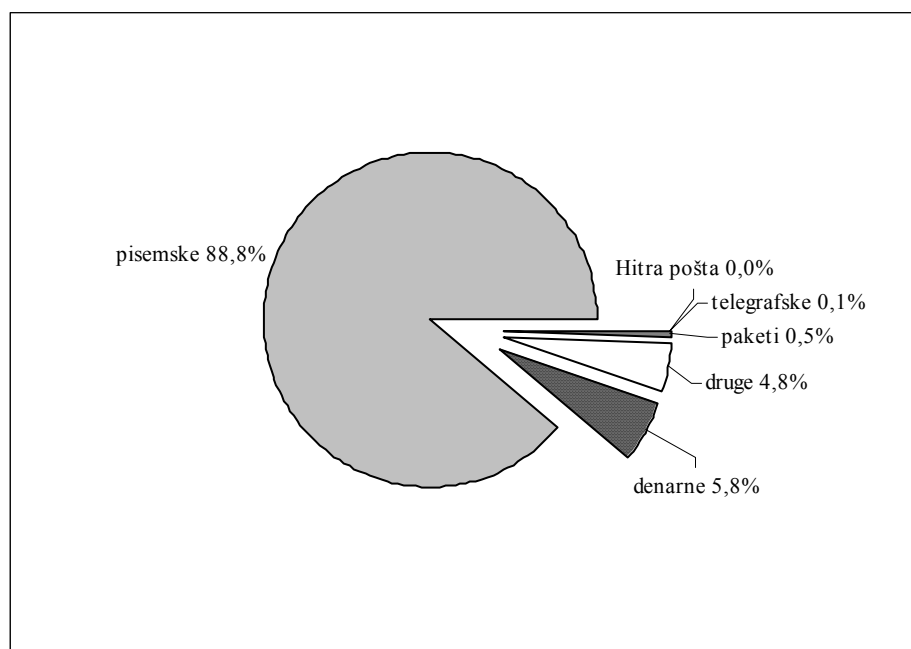
Razvoj informacijske tehnologije, naraščajoča konkurenca in hitro spreminjajoče se okolje sili Pošto k uvajanju novih načinov poštnega poslovanja v posameznih fazah prenosa poštne pošilke. Tako je prišlo do sprememb tudi v dostavi poštne pošilke, ki je sedaj bolj podprta z informacijsko tehnologijo, predvsem z uporabo računalnikov. To velja predvsem pri dostavi pošilk s potrdilom, medtem ko pri dostavi pošilk korespondence sprememb skoraj da ni.

Tabela 8: Storitve Pošte Slovenije v letih 2002 in 2003

Zap. št.	Vrsta storitev	Št. storitev – v 000 kos		Indeks	Struktura – v %	
		2002	2003		2002	2003
1.	Pisemske	619.512,4	693.725,0	112	88,5	88,8
2.	Hitra pošta	201,4	223,6	111	0,0	0,0
3.	Paketne	3.411,6	4.093,6	120	0,5	0,5
4.	Denarne	43.470,8	44.944,4	103	6,2	5,8
5.	Telegrafske	680,9	673,7	99	0,1	0,1
6.	Druge	32.854,6	37.435,2	114	4,7	4,8
	Skupaj	700.131,7	781.095,5	112	100	100

Vir: Smetiško, 2004, str. 8.

Slika 4: Struktura storitev (v %) Pošte Slovenije v letu 2003



Vir: Smetiško, 2004, str. 8.

Iz gornje tabele je razvidno, da so največjo rast v letu 2003 beležile paketne storitve, in sicer 20% glede na leto 2002. V letu 2003 so beležile rast glede na leto 2002 vse storitve razen telegrafskih, kjer je šlo za padec, predvsem zaradi manjšega sprejema telegramov za mednarodni promet. V strukturi storitev pa ni prišlo do večjih sprememb. Daleč največji delež predstavljajo pisemske storitve s 88,8%, sledijo pa denarne storitve, ki predstavljajo 5,8% vseh storitev Pošte Slovenije v letu 2003. Med pisemske storitve sodijo pisma korespondence, dopisnice, naslovljene in nenaslovljene tiskovine, priporočene pošiljke in vrednostna pisma. Med druge storitve pa sodijo prodaja srečk, stav, trgovskega blaga in fotokopij.

7.1. Dostava pošilk pred uvedbo informacijske tehnologije

Priprava pošilk na dostavo

Postopek priprave pošilk na dostavo je bil takšen, kot je danes, in ki sem ga podrobneje opisal pod točko 5.5.

Vpisovanje pošilk s potrdilom

Ko pismonoša zloži priporočene pošiljke po obhodnem redu, se jih po takšnem zaporedju tudi ročno vpiše v dostavno knjižico. Dostavna knjižica se vodi za vsak dostavni okraj v ločenih listih, zato se poštni žig odtisne vsak delovni dan v desni zgornji kot. Ostale pošiljke s potrdilom pa se vpisujejo v posebno dostavno knjižico. Vpis pošilk s potrdilom v dostavno knjižico opravljajo delavci, ki jih določi upravnik pošte.

Priprava pošilk s potrdilom za vročitev na pošti

Pošiljke s potrdilom, za katere je bilo na dostavi puščeno obvestilo o prispeli poštni pošiljki in so bile pripravljene za vročitev na pošti, so se ponovno vpisovale v dostavne knjižice, vodene v obliki knjige. Pri ponovnem vpisovanju pošilk s potrdilom v dostavne knjižice je preprosto zmanjkovalo časa, saj le-te niso bile neprekinjeno na voljo za vpisovanje, saj so se hkrati uporabljale tudi pri vročitvi pošilk strankam, ki prihajajo na pošto po obveščene pošiljke in s podpisi v dostavne knjižice potrjujejo prevzem le-teh.

7.2. Uvedba sodobne informacijske tehnologije

V začetku leta 2003 so pošte začele uporabljati t.i. UPO (Univerzalno poštno okence)-module dostave in izročitve. Cilj modulov je pospešitev izvajanja delovnih procesov na pošti in čim hitrejši vnos podatkov. V nadaljevanju bom na kratko opisal značilnosti treh najpomembnejših modulov, ki se uporabljajo pri dostavi.

Modul P 7100 (obremenitev dostave)

V modulu P 7100 se urejajo podatki dostave, ki so se predhodno vnesli v modulu P 6100 (prispetje pošilk), oziroma se vnašajo pošiljke s potrdilom za pripravo dostavne knjižice. Pošiljke se lahko urejajo ločeno glede na vrsto dostave, po pismonošah, dostavnih okrajih, poštnih predalih ter vročitvi na okencu. Pošiljke se vnašajo ročno ali s pomočjo čitalca črtne kode. Če poteka vnos s čitalcem, se odčitajo ustrezni podatki s pošiljke, hkrati pa se sproži vnosno okno za vnos drugih podatkov o pošiljki.

Modul P 7300 (pregled obremenitve in razbremenitve pismonoš)

V modulu se pregleduje in ureja obremenitev in razbremenitev pismonoše s pošilkami s potrdilom. Pregled se pripravlja za pismonoše glede na dostavne okraje. Poleg tega pa je tu omogočen datumski prikaz knjiženja pošilk. Podatki za Pregled obremenitev in

razbremenitev pismonoš nastajajo v modulih P 7100 in P 7200 in se v Pregled avtomatsko beležijo glede na kriterije, ki jih določa modul. Rezultat tega modula je torej izpis Pregleda obremenitve in razbremenitve pismonoš s pošiljkami s potrdilom.

Modul P 7200 (vročitev pošilk)

Tukaj se urejajo podatki o vročenih pošilkah po načinu vročitve oziroma dostave. Gre predvsem za beleženje pošilk s potrdilom. Tu se razbremenijo dostavljene pošiljke v dostavi in pošiljke, ki se vročajo na pošti. Lahko se izbira vrsta prikaza glede na dostavni okraj, ime pismonoše ali vročitvenega delavca. V tem modulu se pošiljke ustrezno beleži, ali je pošiljka dana v ponovno dostavo ali za vročitev na pošti in podobno (Tripkovič, 2002, str. 30 – 33).

Z uvedbo računalnikov v proces vpisovanja priporočenih pošilk se je končalo obdobje ročnega vpisovanja priporočenih pošilk v dostavno knjižico s strani pismonoš. Prednost računalniškega izpisa se kaže v hitrosti vpisovanja pošilk, večji preglednosti stiskanih podatkov ter razbremenitvi pismonoš. Pomanjkljivost pa vidim predvsem v tem, da je podatke o pošilkah potrebno natisniti in potem te listine shranjevati še predpisano obdobje. Tako še vedno obstaja problem velikega števila listin. Poslej pa se vročajo priporočene pošiljke na pošti v isto dostavno knjižico kot v dostavi. Z ukinitvijo ponovnega knjiženja se je zmanjšalo število napak, ki so se pojavljale pri ponovnem knjiženju pošilk.

Ker je področje dostave pošilk že po definiciji povezano z delom na terenu, je možno nove tehnologije s pridom uporabljati pri posodobitvi dostavne službe. Z uporabo informacijske tehnologije, ki omogoča zajemanje podatkov in stalno izmenjavo informacij s centralnim sistemom, bo v prihodnosti mogoče sledenje pošiljke preko interneta v vseh tehnoloških fazah prenosa od sprejema do vročitve. Neprekinjeno sledenje pošilk predstavlja neko novo dodano vrednost, ki jo bodo uporabniki poštних storitev pričakovali.

V prihodnosti bi bilo tako potrebno razmisliti o opremljanju pismonoš s najsodobnejšimi prenosnimi terminali, ki bi omogočali odčitavanje črtnih kod, sprejem plačilnih kartic in bi bili kompatibilni z UPO sistemom na poštah. S tem bi se odpravilo tiskanje listin in omogočilo enostavnejše poslovanje. Podpisovanje naslovnikov v dostavne listine se bi odpravilo, saj bi se z elektronskim podpisom naslovnika na prenosnem terminalu vročitev avtomatično evidentirala v spomin prenosnika. Ob prihodu pismonoše na pošto se bi prenosnik priklopil na računalnik in tako prenesel podatke ter napravil obračun.

Zaradi hitrega razvoja poštne tehnologije bo prihajalo do sprememb na celotnem področju poštne poslovanja tako pri razvijanju novih storitev kot tudi pri vseh fazah tehnološkega procesa prenosa pošilk. V ta namen se predstavniki Pošte Slovenije udeležujejo najrazličnejših sejmov, kjer je ta tehnologija na ogled. Tako se lažje odločajo o njeni uvedbi glede na specifičnost Slovenije. Za poštne uprave je najpomembnejši sejem Post Expo, kjer različni proizvajalci predstavijo novosti s področja poštne tehnologije.

8. SKLEP

Proces vključevanja Slovenije v Evropsko unijo zahteva uskladitev njene zakonodaje z zakonodajo EU. Enako je tudi z zakonodajo, ki ureja poštni sektor, saj velja poštni sektor za izjemno pomembnega, kajti vpliva na ekonomski in družbeni razvoj kakor tudi na povezavo držav članic EU. Tako je bil pri nas sprejet nov Zakon o poštних storitvah, ki pomeni prilagoditev naše pravne ureditve pravnemu redu EU na področju poštних storitev. Z njim so dane osnove za odpravo monopola, ki ga je imela Pošta Slovenije, in liberalizacijo slovenskega trga poštних storitev. Liberalizacija prinaša močnejšo konkurenco in posledično višjo kakovost storitev in nižje cene.

Dostava pošilk je ena od dveh podfaz zadnje, zelo pomembne faze tehnološkega procesa prenosa poštних pošilk vročitve, ki v veliki meri vpliva na zadovoljstvo uporabnikov poštних storitev. Uporabniki ocenjujejo kakovost opravljenih storitev na podlagi zanesljive, hitre in točne dostave poštних pošilk. Z dostavo dobi Pošta informacijo, kako uspešna je bila pri svojem delu, ali je izpolnila pričakovanja uporabnikov in ali jih je prepričala v nadaljnje sodelovanje. Spremembe na trgu in v načinu trženja zahtevajo od pismonoš vse več znanja in angažiranosti. Danes ni dovolj, da pismonoša opravlja le dostavo pošilk, on na nek način predstavlja potujoče poštno okence, saj lahko stranke pri pismonoši kupijo različne artikle in opravijo vrsto storitev, ki jih ponuja Pošta Slovenije. Takšen način dela zahteva od pismonoš določeno usposobljenost in primerno organiziranost dostave poštних pošilk.

V vsakodnevni bitki s časom so dobrodošle novosti in spremembe, ki nam prihranijo čas in denar. Tudi zato je Pošta posodobila in izboljšala obstoječe storitve ter dodala še nove. V diplomskem delu sem posebej opisal posebnosti pri dostavi, kot so zaželen čas dostave in ponovna dostava pošilk proti plačilu, ki strankam prihrani nepotrebno pot na pošto. Pošta si prizadeva svoje storitve čim bolj približati uporabnikom poštних storitev. Zato sem predlagal, da Pošta nadaljuje z reorganizacijo dostave in izročanja pošilk v Ljubljani in da se uvede tudi decentralizirana izročitev pošilk hitre pošte in telegramov. Tako bi uporabnik poštних storitev lahko prevzel vse poštne pošiljke na pošti, ki je najbližja njegovemu kraju bivanja.

V bodoče Pošta Slovenije ne bo imela take podpore države, kot jo je imela v preteklih letih. Trg poštних storitev se bo postopoma odpiral in Pošta se bo morala na prostem trgu soočati z vedno večjo in neizprosno konkurenco. Potegovati se bo morala za vsakega posameznega kupca. Potrebno bo ohraniti vsakega stalnega kupca ter pridobiti nove. Vedno več pozornosti pa bo potrebno posvetiti kvaliteti poštних storitev, saj je le-ta ključni dejavnik, ki vodi do zmagovalnega položaja na trgu. Pri pisanju diplomskega dela sem ugotovil, da je Pošta naredila veliko dela glede izboljševanja kakovosti svojih storitev in da je pripravljena na boj s konkurenco. Ima pravilno zastavljeno strategijo in ustrezno izobražen kader.

9. LITERATURA

1. Čebela Simon: Notranji poštni promet 1. Ljubljana : Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštni promet, 2002. 101 str.
2. Gogala Tanja: Pogodbeno pravo (Zakonska ureditev poštne dejavnosti). Ljubljana : Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštni promet, 2002. 28 str.
3. Pošta na slovenskih tleh. Maribor : Pošta Slovenije, 1997. 411 str.
4. Renko Ljubo: Organizacija poštne dejavnosti. Ljubljana : Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštni promet, 2001. 93 str.
5. Tripkovič Aleksander: Vplivi sodobne informacijske tehnologije na vročanje priporočenih pošilk na pošti. Diplomsko delo. Ljubljana : Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštni promet, 2002. 38 str.
6. Zabukovnik David: Organiziranost dostave na pošti 3320 Velenje. Diplomsko delo. Portorož : Fakulteta za pomorstvo in promet, 2002. 52 str.
7. Zupančič Samo: Ekonomika transporta. 2. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2002. 311 str.

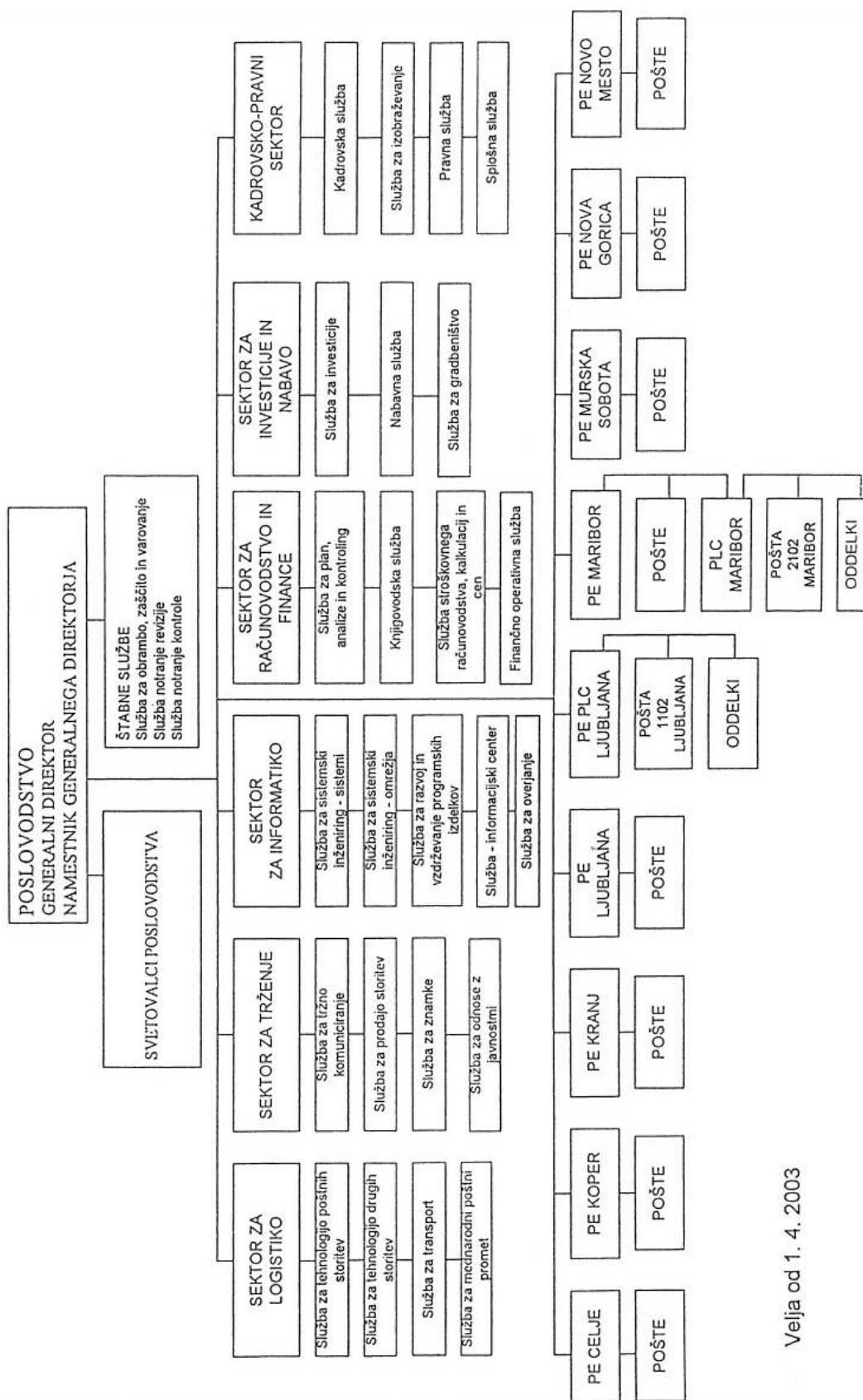
10. VIRI

1. Čehovin Miran: Liberalizacija poštne sektorja in pričakovani vplivi. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 5/03.
2. Čufar Zdravko: Masa natovora za prevoz. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 11/02.
3. Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service. [URL: http://www.europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/1998/l_015/l_01519980121en00140025.pdf], 21.1.1998.
4. Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council of 10 June 2002 amending Directive 97/67/EC with regard to the further opening to competition of Community postal services. [URL: http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/l_176/l_17620020705en00210025.pdf], 5.7.2002.
5. Letno poročilo 2000. Maribor : Pošta Slovenije, 2001.
6. Letno poročilo 2001. Maribor : Pošta Slovenije, 2002.
7. Letno poročilo 2002. Maribor : Pošta Slovenije, 2003.
8. Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošilkami. Maribor : Pošta Slovenije, Sektor za poštni promet, 2000. 67 str.
9. Navodilo za zbiranje in obdelavo statističnih podatkov o storitvah in porabljenem času. Maribor : Pošta Slovenije, 2003. 52 str.

10. Obetavna dejavnost – za najboljše organizirane. Priloga časopisa Dnevnik: Tolar na tolar. št. 338, 2003. 15 str.
11. Okrožnica št. 1/2004. Maribor : Pošta Slovenije.
12. Poslovni paket. Časopis za stranke: Pošta. Maribor : Pošta Slovenije, julij 2002, 1, 8 str.
13. Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalnih poštних storitev (Uradni list RS, št. 80/03).
14. Pravilnik o organizaciji javnega poštnege omrežja za izvajanje univerzalnih poštних storitev (Uradno glasilo Pošte Slovenije. Maribor : Pošta Slovenije, oktober 2003, 3.).
15. Priročnik za pismonoše. Maribor : Pošta Slovenije, Sektor za poštni promet, 2000. 111 str.
16. Smetiško Suzana: Primerjava podatkov poštnege omrežja in storitev. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 5/03.
17. Smetiško Suzana: Storitve Pošte Slovenije v lanskem letu. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 2/04.
18. Šavora Branko: Odškodnine v notranjem poštneem prometu leta 2002. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 3/03.
19. Šavora Branko: Uspešni pri pogostosti dostave. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 10/03.
20. Ul Barbara: Opremljenost gospodinjstev s hišnimi predalčniki. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. št. 6/02.
21. Z direktno pošto do pravega naslova.
[URL: <http://www.posta.si/Namizje.aspx?tabid=125>], 2.2.2004.
22. Zakon o poštneih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02).

PRILOGA

ORGANIGRAM POŠTE SLOVENIJE, d.o.o.



Velja od 1. 4. 2003

Priloga 2: Potovnica dostavnega okraja

POŠTA SLOVENIJE d.o.o.
PE LJUBLJANA
Pošta: 1116 LJUBLJANA
Št. dost. okraja: 426

Velja od 1.6.2003

POTOVNICA
dostavnega okraja

Dnevi dostave v tednu: ponedeljek - sobota kolo
Odhod na dostavo: ob 08.00 uri

Vrniti na pošto: ob 13.00 uri (okvirno)

Ulica, naselje, vas, zaselek, skupina hiš v obhodnem redu	Pot v kilometrih		Drugi podatki, opomba
	Peš	S prev. sred. kolo	
Ožji del dostavnega okraja			
Pošta Dunajska 141			
Peričeva ulica			D 56 in spravilišče na p. 1109 Ljub.
Ipavčeva ulica			
Celjska ulica			
Pošta 1109 Ljubljana			obračun
Pošta Dunajska 141			

Povzetek in podatki za izračun norma minut:

pot do začetka in vrnitev na pošto	km	4,6	33%	1,5	
hoja po dvorišču in nadstropjih	km	3,0	105%	3,2	
pot - peš	km		100%	0,0	
s kolesom	km	4,2	40%	1,7	Nadomestilo za kolo 8,8 km
Skupno števil km:		11,8		6,4	Preračunano št. km

Pripravil: Franci Fugger

Potrdjuje:  Evgen Zadnik, dipl. org.- menedžer
direktor poslovne enote

Priloga 3: Dostavna knjižica

DOSTAVNA KNJIŽICA				Dostavni okraj O 426	Datum 19.04.2000					
Pošta: 1116										
Zap. št.	Storitve	Sprejem. št.	Sprejem. pošta	Naslovnik	Vrednost	Znesek obremenitve	Podatki o vplačilu	Datum vročitve	Podpis naslovnika	Opombe
1	AR,R,	41062	1102							
2	AR,R,	36296	1230							
3	AR,R,	07223	1102							
4	AR,R,	03787	1102							
5	AR,R,	03955	1102							
6	R,	90799	1102							
7	R,	71694	1102							
8	R,	79598	1116							
9	R,	48093	5220							
10	R,	97928	1109							
11	R,	01369	1103							

Priloga 4: Obvestilo o prispeli poštni pošiljki



OBVESTILO O PRISPELI POŠTNI POŠILJKI

Navadna pisemska pošiljka	Priporočena pisemska pošiljka	Vrednostno pismo	Nakaznica	Telegrafsko sporočilo	Pošiljka Hitre pošte	Paket
---------------------------------	-------------------------------------	---------------------	-----------	--------------------------	-------------------------	-------

Številka 802 81 iz 1116
za katero je treba pri vročitvi plačati - SIT

Zaradi ponovne dostave pošiljke vas prosimo, da počakate

v stanovanju	na delovnem mestu	pri izpostavljenem predalčniku
--------------	-------------------	--------------------------------

dne med in uro.

Pošiljko lahko prevzamete - osebno - na pošti **1109 Ljubljana, Linhartova c. 9**

danes, dne od do ure.

Pošiljko lahko prevzamete - osebno - na pošti **1109 Ljubljana, Linhartova c. 9**

danes, dne 24.3.04 od 15 do 19 ure,

vsak delavnik od **8.00** do **19.00**,

ob sobotah od **8.00** do **12.00** ure.

Pošiljko lahko prevzamete v ☐ 1* ☒ 8 ☐ 15 ☐ 30 dneh. Ta rok prične teči od

dne 25.3.04, po tem roku bo pošiljka vrnjena pošiljatelju.

Obr. P-75A

* sveže cvetje

Datum: 24.3.04 Podpis: Sinj

Potrjujem, da sem prejel
pošiljko - znesek

(kraj in datum)

Jure Smrdić
(ime in priimek naslovnika)

Ul. Hermana Potočnika 19
(ulica, hišna št., nadstropje)

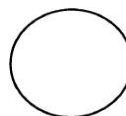
Podpis potrjuje

(podpis naslovnika)

(podpis poštne delavca)

V kolikor želite, da vam paket, pisemsko pošiljko ali
pošiljko Hitre pošte ponovno dostavimo, naročite
ponovno dostavo na telefonsko številko:

Dostavnina se plača po ceniku.



Priloga 5: Sprejemno potrdilo na dostavi in potrdilo o oddaji pošiljke



SPREJEMNO POTRDILO

Vplačnik/pošiljatelj: SMODIČ JURE UL. M. MIKUŽA 25 Ljub.

zap. št.	vrsta vplačila/pošiljke	znesek vplačila	vplačnina/poštnina
1	2	3	4
1	PISMO - D	—	224,00
2			
3			
4			
5			
6			
SKUPAJ			224,00

Skupaj za plačilo (stolpec 3+4):

224,00 SIT

Znesek prejetega denarja: 224,00 SIT

Datum: 23. 04. 04

Podpis pismonoše: [Signature]

Izvirni vplačilni dokumenti in presežek denarja bodo vrnjeni ob naslednji dostavi.

Vrnjeno/doplačano: _____ SIT.

Podpis vplačnika/pošiljatelja: _____

Obr. P-26a

Tisk: Dravska tiskarna Maribor



Pošta Slovenije, d. o. o.
Slomškov trg 10, Maribor
Davčna št.: 25028022

POTRDILO O ODDAJI POŠILJKE

Naslovnik	Posebne storitve
<u>ANJA VOGRIN</u>	Nujno
<u>HERMANA POTOCINA</u>	S povratnico
<u>1000</u>	Letalsko
<u>LJUBLJANA</u>	
(poštna št.)	OdkupninaSIT
(naziv pošte)	

R
23.4.2004 12:20
0,008kg
14717
Potrdilo

1116
LJUBLJANA
224,00 SIT DV20%37,34

RR 80281 016 1 SI



(podpis poštne delavca)

Obr. P-2 *LeNu* 1218