



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Promet  
Modul: Logistika

**PRENOS POSLOVANJA PAKETNE  
DOSTAVE POŠTE SLOVENIJE  
PE KRANJ NA NOVO LOKACIJO**

Mentor: Mihael Bešter, univ. dipl.inž.teh.prom.  
Lektorica: Melita Goljevšček

Kandidat: Nurfet Alidžanović

Kranj, november 2007

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorju Mihaelu Beštru, univ.dipl.inž.teh.prom.

Zahvaljujem se tudi lektorici Meliti Goljevšček, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Iskreno se zahvaljujem svoji družini in vsem ostalim, ki so me vzpodbujali in mi stali ob strani v času mojega študija.

## IZJAVA

»Študent Nurfet Alidžanović izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Mihaela Beštra, univ.dipl.inž.teh.prom.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne .....

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V diplomskem delu smo prikazali možnost organizacije paketnega poslovanja Pošte Slovenije, PE Kranj, na novi lokaciji.

Paketni oddelek poslovne enote Kranj se zaradi nenehnega naraščanja števila paketov srečuje s problemom prostorske ureditve. Danes zaposleni delo opravljajo v garažnih prostorih za tovorna vozila, ki so za to neustrezna in neopremljena. V diplomskem delu smo predstavili, na kakšen način se lahko delo prenese na novo lokacijo in hkrati izboljša pogoje dela za to dejavnost Pošte Slovenije.

Vendar s preselitvijo paketne dostave na drugo lokacijo nastanejo določeni problemi, ki jih je treba rešiti. Treba je prerazporediti delavce, ustrezno opremiti nove prostore, preseliti vozni park in osebje ter preseliti in montirati manipulacijsko opremo.

S statistično in grafično obdelavo podatkov o številu vročenih paketov v PE Kranj smo prikazali enakomerno naraščanje obsega dela v letih od 2003 do 2006, zato je pri prenosu dela na novo lokacijo treba prilagoditi poslovanje paketnega centra tako, da se pričakovani obseg lahko povečuje v skladu s pričakovano letno rastjo.

## **KLJUČNE BESEDE**

- logistika
- poštne storitve
- poštni paket
- paketna dostava
- manipulacija s paketi

## **ABSTRACT**

This thesis has been aimed to shown the possibility to organize the parcel dispatching of Pošta Slovenije, PE Kranj, at the new location.

Parcel department of PE Kranj has been facing problems with spatial planning due to increased number of parcels that need to be delivered. At the moment the dispatching is being carried out at the premises for commercial vehicles that have been unsuitable and unequipped for this field of work. In the thesis we have introduced the way to transfer the whole process of dispatching to the new location and at the same time improve the working conditions for employees.

Relocation of dispatching department causes certain problems that need to be dealt with properly: workers have to be reassigned and moved to new location, new premises need to be fitted with suitable equipment, new suitable garage for vehicle fleet has to be found and equipment for carrying out dispatching process needs to be installed.

Using statistical and graphic data processing regarding the number of parcels delivered to PE Kranj we have presented the equitable growth of work scope between 2003 and 2006. We have come to the conclusion that certain annual growth of work scope needs to be taken into account when planning operation activities at the new dispatching location.

## **KEYWORDS**

- logistics
- postal services
- postal parcel
- parcel delivery
- parcel manipulation

## KAZALO

1	UVOD.....	2
1.1	Predstavitev problema.....	3
1.2	Metode dela.....	4
2	PREDSTAVITEV POSLOVANJA S POŠTNIMI POŠILJKAMI .....	5
2.1	Zakonska podlaga za izvajanje poštne storitve .....	5
2.1.1	Zahteve EU na področju dostave poštne pošiljke.....	5
2.1.2	Direktiva 97/67/EC.....	6
2.1.3	Direktiva 2002/39/EC.....	6
2.1.4	Univerzalne poštne storitve .....	6
2.1.5	Rezervirane poštne storitve .....	8
2.1.6	Druge poštne storitve .....	9
2.2	Osnovne faze prenosa poštne pošiljke.....	9
2.2.1	Sprejem poštne pošiljke.....	11
2.2.2	Usmerjanje poštne pošiljke.....	12
2.2.3	Prevoz poštne pošiljke.....	12
2.2.4	Vročitev poštne pošiljke .....	13
3	POŠTA SLOVENIJE .....	14
3.1	Kratka zgodovina.....	14
3.2	Razvoj pošte.....	15
3.3	Pošta Slovenije in obravnavan paketni oddelek.....	16
3.4	Logistika paketne distribucije Pošte Slovenije.....	18
4	OBSTOJEČI NAČIN PAKETNEGA POSLOVANJA V PE KRANJ.....	21
4.1	Predstavitev poslovanja podjetja v sedanji praksi .....	21
4.2	Vrsta paketov in priprava dela paketnega poslovanja .....	21
4.2.1	Sprejem navadnih paketov v notranjem prometu .....	23
4.2.2	Sprejem paketov v notranjem prometu.....	23
4.2.3	Sprejem paketov s storitvijo.....	25
4.3	Način manipulacije s paketi v centru pri sprejemu paketov.....	26
4.3.1	Odprava paketov .....	27
4.3.2	Sprejem paketov.....	28
4.4	Priprava na dostavo paketov .....	30
4.5	Ocena učinkov z izračunom potreb .....	32
5	SPREMENJEN NAČIN PAKETNEGA POSLOVANJA NA NOVI LOKACIJI.....	37
5.1	Prostor in namestitvena oprema .....	37
5.2	Oprema za manipuliranje s tovorom .....	37
5.3	Razporeditev delavcev .....	37
5.4	Vozni park .....	38
5.5	Spremenjen način priprave dela z paketi .....	38
5.6	Spremenjen način manipulacije s paketi v centru .....	41
5.7	Spremenjena priprava na dostavo paketov .....	43
5.8	Ergonomija dela .....	44
6	ZAKLJUČEK .....	45
6.1	Kazalo slik, tabel in grafov.....	47
6.2	Literatura in viri.....	48

# 1 UVOD

Razvoj tehnologije nam danes omogoča prenos informacij z bliskovito hitrostjo, ampak v nekaterih primerih vsega ni mogoče posredovati po faksu ali elektronski pošti. Za racionalno izrabo časa ne zadostujeta samo najsodobnejša opremljenost delovnega okolja in čut za skrbno načrtovanje časa. Vse bolj so dobrodošle novosti, ki nam prihranijo čas in denar. Pogosto si za hiter prenos informacij ali blaga lahko pomagamo s hitrimi dostavami pisemskih in paketnih pošilk.

Namen diplomskega dela je prikazati možnost organizacije paketnega poslovanja Pošte Slovenije, PE Kranj, na novi lokaciji.

Paketni oddelek poslovne enote Kranj se zaradi nenehnega naraščanja števila paketov srečuje s problemom prostorske ureditve. Danes zaposleni delo opravljajo v garažnih prostorih za tovorna vozila, ki so neustrezna in neopremljena za to vrsto dela. V diplomskem delu bomo predstavili na kakšen način in kako se lahko delo prenese na novo lokacijo ter hkrati izboljša pogoje dela za to dejavnost Pošte Slovenije.

Pri prenosu dela na novo lokacijo je treba prilagoditi poslovanje paketnega centra tako, da se pričakovani obseg lahko povečuje v skladu s pričakovano letno rastjo. Organizacija dostave pošilk je eden najpomembnejših dejavnikov oz. ekonomskih elementov poštne organizacije. Faza dostave je najdražja, saj je v njej skoraj nemogoče nadomestiti človeško delovno silo s kakršnokoli mehanizacijo ali avtomatizacijo. In takšno delo je, kot vemo, najdražje.

Diplomsko delo smo razdelili na šest poglavij. Uvodu sledi predstavitev zakonske podlage za izvajanje poštних storitev in zahteve Evropske unije ter poslovanje s poštnimi pošilkami. S predstavitvijo osnovnih faz za prenos pošilk smo jasno prikazali potek operacij, ki so potrebne za prenos poštних pošilk od pošiljatelja do prejemnika. Sledi predstavitev Pošte Slovenije, njena kratka zgodovina in razvoj ter predstavitev obravnavanega paketnega oddelka. V četrtem in petemu poglavju smo namenili največ prostora prikazu obstoječega poslovanja in predstavitvi načina dela na novi lokaciji s spremenjenim načinom dela. Tu smo poskušali prikazati rešitve za vse težave, ki lahko nastanejo pri prenosu poslovanja na novo lokacijo. Predstavili smo še rezultate raziskave o dostavah in izračun rasti števila paketnih pošilk po dostavnih okrajih. Z izračunom obsega dela smo pokazali, da strma rast količine pošilk zahteva popolno modernizacijo celotnega paketnega oddelka na novi lokaciji; stara lokacija ne ustreza niti trenutnim zahtevam paketne distribucije.

Za teoretično podlago smo uporabili strokovno literaturo in razne članke, za praktični del diplome pa smo se osebno pogovarjali z zaposlenimi v podjetjih, ki so nam omogočili podrobnejši vpogled v obravnavano tematiko.

## 1.1 Predstavitev problema

Pošta Slovenije PE Kranj namerava zaradi povečanih potreb preseliti poslovanje paketnega centra na novo lokacijo. Ta bi zadostovala sedanjemu obsegu dela, hkrati pa bi se prilagajala pričakovani konstantni rasti v nadaljnjih desetih letih.

Preselitev paketne dostave iz stare na novo lokacijo prinaša novosti in probleme, ki jih je treba upoštevati in ustrezno rešiti.

Na trenutni lokaciji je celotni oddelek paketne dostave nameščen v improviziranem garažnem prostoru pošte v Kranju. Do neke mere je prirejen za sprejem paketov, saj je v prostoru montiran valjčni trak. Ta omogoča, da paketi potujejo po njem in se ne prenašajo. Vsi ostali prostori so garažni, paketi se tam prenašajo ročno vse do nalaganja na vozila. Prostor za dejavnost paketne dostave ni primeren.

Na novi lokaciji bi omogočili boljši pristop z vozili in modernizirali pot paketov. Tako bi zaposlenim močno olajšali delo, katerega obseg stalno narašča in zahteva vedno večje potrebe po različnih delovnih sredstvih. Nova lokacija mora pokriti potrebe vse večjega obsega dela vsaj še za prihodnjih deset let v primeru enakomerne stopnje rasti.

V primeru selitve na novo lokacijo se zato lahko pojavijo problemi, ki jih je treba rešiti; potrebno je prerazporediti delavce, ustrezno opremiti nove prostore, preseliti vozni park in osebje ter preseliti in montirati manipulacijsko opremo. Vsi našteti viri so med seboj povezani, hkrati pa vsak izmed njih odpira novo problematiko in sicer zaradi:

1. prerazporeditve delavcev in nove lokacije poslovanja, je potrebno upoštevati povezanost le-te s sredstvi prevoza na delo in z dela. Predvideti in prerazporediti je potrebno število delavcev v objektu za pripravo ter v objektu za dostavo,
2. opremljanja novih prostorov centra, ki jih je treba opremiti čim bolj namensko, zato da bi bil rezultat optimalen glede prihranka časa in prostora,
3. preselitve večjega dela voznega parka bo na sedanji lokaciji onemogočeno delo poštne dostave, ker se vozila uporabljajo tudi v druge namene v podjetju in ne samo za dostavo in pobiranje paketov,
4. preselitve dela manipulacijske opreme je potrebno upoštevati, da bodo manjši del le-te potrebovali tudi na sedanji lokaciji zaradi drugih dejavnosti v podjetju.

Nov sistem in način dela bi bil prenesen iz obstoječega stanja, vendar z drugačnim in optimiziranim zaporedjem delovnih operacij, prerazporejenimi delavci, novimi prostori in opremo ter preseljenim voznim parkom.



## 1.2 Metode dela

V diplomskem delu smo uporabili primerjalno raziskovalno metodo in ne-empirične metode dela, in sicer:

1. predstavili smo zakonodajo Evropske unije in z navodili za delo omejili potek dela in odgovornost pri izvajanju storitev,
2. s predstavitvijo dela, ki se opravlja zdaj, smo prikazali razlike in možnost spremenjenega načina dela in predstavili primerljivost med obema segmentoma,
3. izdelali smo načrt za manipulacijo s paketi v samem objektu in priprave za nakladanje in razkladanje tovora,
4. izdelali smo navodila za delo za zaposlene in predvideli odgovornost za opravljeno delo,
5. z raziskavami smo predstavili dosedanje delo in z analizo pa vedno večji obseg dela,
6. uporabili smo rezultate raziskave rasti paketnih pošilk po številu in načinu vročitev na vseh dostavnih področjih (od leta 2003 do leta 2006),
7. opravili smo pregled povečanja števila delovnih mest pri dostavi paketov.



Slika 1:Transportni voziček  
(Vir: Poštni razgledi 1998)

## **2 PREDSTAVITEV POSLOVANJA S POŠTNIMI POŠILJKAMI**

### **2.1 Zakonska podlaga za izvajanje poštних storitev**

Državni zbor Republike Slovenije je 25. aprila 2002 sprejel Zakon o poštних 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. 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 pošno dejavnostjo.

Z zakonom je naloge neodvisnega regulatornega organa na področju poštних storitev prevzela Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije (v nadaljevanju Agencija), ki je finančno, politično in organizacijsko neodvisen organ. Univerzalne poštne storitve, ki morajo biti zagotovljene vsem uporabnikom po dostopni ceni, lahko izvaja tisti izvajalec poštних storitev, 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 trikratnik cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne kategorije, ki znaša 20 g. Ostale poštne storitve lahko izvaja vsakdo, ki o tem obvesti Agencijo in izpolnjuje z zakonom določene pogoje.

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 ostalim ponudnikom poštних storitev na trgu.

#### **2.1.1 Zahteve EU na področju dostave poštних pošilk**

Poštni sektor velja v okviru Evropske unije za izjemno pomembnega, saj vpliva tako na ekonomski in družbeni razvoj kakor tudi na povezanost držav članic. Nahaja se na križišču treh trgov, ki so vitalnega pomena za evropsko gospodarstvo - to so 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.

### 2.1.2 Direktiva 97/67/EC

Dne 15. decembra 1997 je bila sprejeta Direktiva 97/67/EC Evropskega parlamenta in Sveta Evrope o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštne storitve EU in za izboljšanje kakovosti storitev, ki je stopila v veljavo 10.2.1998. Ta zagotavlja enoten pravni okvir za poštne sektor, določa načine odločanja glede nadaljnega odpiranja trga poštne storitve in zagotavljanja konkurence ter na osnovi teh izhodišč določa minimalen obseg univerzalnih poštne storitve, ki morajo biti zagotovljene v vsaki državi, standarde kakovosti 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 storitve 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,
- ustanovitev neodvisnih nacionalnih pooblaščenih regulatorjev,
- uskladitev tehničnih standardov;

Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštne storitve, ki v skladu z zakonom izvaja univerzalno poštne storitve.

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

### 2.1.3 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 poštne storitve in znižuje največjo dovoljeno težo rezerviranih poštne pošiljk s 1.1. 2003 na 100 g in s 1.1. 2006 na 50 g; popolna liberalizacija trga poštne storitve je predvidena za leto 2009. Cilj je vzpostaviti samostojno delujoč notranji trg poštne storitve.

### 2.1.4 Univerzalne poštne storitve

Univerzalne poštne storitve so določene poštne storitve predpisane kakovosti, do katerih imajo po dostopni ceni pravico vsi uporabniki poštne storitve ne glede na geografsko lokacijo.

Univerzalne poštno storitve so (Zakon o poštnih storitvah 2006,3. člen):

- prenos poštnih pošiljk do mase 2 kg;
- prenos poštnih paketov do 20 kg;
- storitve za priporočene in vrednostne poštno pošiljke;
- prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

Univerzalne poštno storitve pomenijo izvajanje poštnih storitev tako v notranjem kot tudi v mednarodnem poštnem prometu. Izvajalec univerzalne poštno storitve je izvajalec poštnih storitev, ki v skladu z zakonom izvaja univerzalno poštno storitev. Uporabnik univerzalne poštno storitve je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno poštno storitev ali kot pošiljatelj ali kot naslovnik.

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

- enkrat dnevno dostava in sprejem pet dni v tednu na celotnem ozemlju države,
- dostopne cene,
- enotne cene za vso državo.

Roki prenosa: pošiljke v notranjem prometu morajo biti prenesene v roku enega dneva (D+1) oz najkasneje v roku treh dni (D+3).

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

V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije morajo biti pošiljke praviloma prenesene v roku treh dni (D+3) oz najkasneje v roku petih dni (D+5).

V roke prenosa se ne štejejo (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštno storitve 2006, 28.člen):

- dan oddaje pošiljke (D);
- dnevi, ko pošta ne služi;
- sobote, nedelje in prazniki ter drugi dela prosti dnevi;
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova;
- čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca;
- dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti.

Univerzalno poštno storitev mora izvajalec univerzalne poštno storitve izvajati po cenah, ki bodo:

- omogočale vsem uporabnikom dostop do univerzalne poštno storitve;
- temeljile na stroških učinkovitega zagotavljanja univerzalne poštno storitve;
- za istovrstne storitve enake na celotnem ozemlju Republike Slovenije;
- pregledne in nediskriminatorne.

Izvajalec univerzalne poštne storitve lahko določi tudi nižje cene, npr. za poslovne stranke, za pošiljatelje velikega števila poštne pošiljk ali za posrednike, ki združujejo poštne pošiljke različnih pošiljateljev, vendar le v primeru, ko se izogne delu stroškov, ki jih ima glede na običajen prenos posamezne poštne pošiljke (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve 2006, 30. člen).

Vrste pošiljk, ki spadajo pod univerzalne poštne storitve, so navadno pismo, standardno pismo, tiskovina, priporočeno pismo, vrednostno pismo, dopisnica, pošiljka za slepe in slabovidne ter paket.

### 2.1.5 Rezervirane poštne storitve

Ker morajo biti cene univerzalnih poštne storitev oblikovane tako, da so dostopne vsem uporabnikom, se lahko zgodi, da cene prenosa ne pokrivajo lastne cene. Zato direktiva 97/67/EC predvideva, da lahko država članica določi storitve, ki jih sme opravljati le izvajalec univerzalnih storitev, ter mu tako zagotovi določen obseg storitev in s tem zagotovljen prihodek. Te storitve direktiva imenuje rezervirane poštne storitve.

Rezervirane poštne storitve so prenos poštne pošiljke korespondence v notranjem prometu in v Republiko Slovenijo prispelih poštne pošiljke korespondence v mednarodnem poštne prometu, če je masa teh pošiljk manjša od 50 g in cena nižja od dvainpolkratnika cene. Poštne pošiljke 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 poštne pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za poštne pošiljke korespondence.

Cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije so prve težnostne stopnje, kjer ta kategorija obstaja (Zakon o poštne storitvah 2006, 8. člen). Za rezervirane poštne storitve ne štejeta izmenjava dokumentov in direktna pošta. Rezervirane storitve ima pravico izvajati le izvajalec univerzalne poštne storitve. Vlada lahko glede na razvoj poštne sektorja s predpisom zmanjša obseg rezervirane poštne storitve.

Rezervirane poštne storitve v notranjem prometu so (po 1. 1. 2006, kot smo že omenili, je le 50 g in dvainpolkratnik cene):

- navadno pismo do 100 g;
- standardno pismo do 100 g;
- dopisnica do 100 g.

V mednarodnem poštne prometu prispele pošiljke vsebujejo enako navadno ter standardno pismo in dopisnico do 100 g. Vse navedene pošiljke morajo biti brez storitev.

Vse ostale storitve izvajanja univerzalne poštne storitve spadajo pod univerzalno storitev.

### 2.1.6 Druge poštno storitve

Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere drugo poštno storitev, ki ustreza vrsti, vsebini in vrednosti poštno pošiljke. Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke. Druge poštno storitve so poleg teh, ki jih bomo navedli, tudi storitve, ki so opredeljene v ceniku izvajalca, in storitve, izvedene po dogovoru med uporabnikom in izvajalcem. Pošiljatelj lahko nekatere druge poštno storitve zahteva po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo. Naslovnik lahko nekatere druge poštno storitve zahteva pred vročitvijo pošiljke (Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev 2006, 6. člen).

Pod druge poštno storitve oz. pošiljke uvrščamo pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška, paket, poslovni paket, hitro pošto, naslovljeno direktno pošto, publikacijo, navadno M vrečo (to je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije), priporočeno M vrečo (to je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije ter se evidentira pri sprejemu in vročitvi), povratnico (vročitev se potrdi na posebnem obrazcu), dobavnico (pošiljatelj prejme od naslovnika potrjeno dobavnico), odkupnino (naslovniku se vroči pošiljka po predhodnem plačilu zneska odkupnine) itd ..

Do 31. decembra 2005 se kot težnostna stopnja upošteva masa 100 g in kot cenovna meja trikratnik cene prenosa pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje.

Izmenjava dokumentov je storitev, s katero tretja oseba zagotavlja zaključeni skupini naročnikov sredstva, vključno s prostori in prevoznimi sredstvi, s pomočjo katerih ti naročniki medsebojno izmenjavajo poštno pošiljke.

Direktna pošta je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu, naslovu in identifikacijski številki ter je poslano najmanj desetim uporabnikom.

Roki prenosa in vse druge značilnosti so enake kot pri univerzalnih storitvah. Izvajalec odgovarja za nastalo škodo med prenosom pošiljke. Vse druge značilnosti so opredeljene v zakonu.

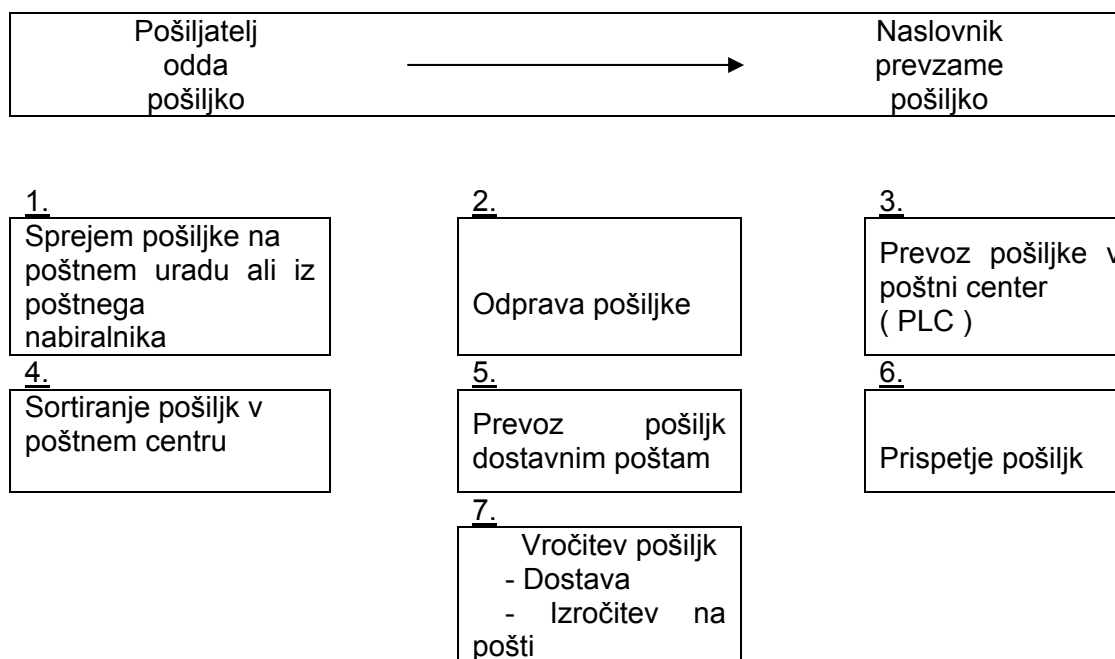
## 2.2 Osnovne faze prenosa poštnih pošiljk

Poštno omrežje predstavlja eno najpomembnejših komunikacijskih povezav znotraj vsake države in je del gospodarskega, političnega in kulturnega življenja. Poštno omrežje mora biti organizirano tako, da je v omrežje vključen vsak kraj v državi ne glede na njegovo oddaljenost in dostopnost.

Prenos poštnih pošiljk se opravlja v naprej določenem zaporedju, ki omogoča hitro, natančno in zanesljivo premeščanje pošiljk v geografskem prostoru.

Prenos pošiljk razdelimo v štiri osnovne faze ali sedem med seboj tesno povezanih zaporedij opravil, iz katerih je razvidna pot pošiljke, in vrstni red, ki je potreben, da se opravi prenos pošiljke.

S shematskim prikazom je vidna pot pošiljke.



Slika 2: Shematski prikaz poti pošiljke

Bistvena naloga poštnega prometa je prenos poštnih pošiljk. Podjetje mora imeti natančno opredeljene faze tehnološkega procesa, če želi uspešno in učinkovito opravljati to nalogo.

Tehnološka organizacija prenosa poštnih pošiljk zajema štiri faze, in sicer:

1. sprejem pošiljk,
2. njihovo usmerjanje,
3. prevoz in
4. vročitev.

3.2.1.	3.2.2.	3.2.3.	3.2.4.
SPREJEM	USMERJANJE	PREVOZ	VROČITEV

Vsaka poštna pošiljka je sprejeta, če izpolnjuje določene pogoje za sprejem, zatem pa je usmerjena v smeri naslovne pošte. Da bi lahko pošiljka prispela na naslovno pošto, jo moramo do tja prepeljati. Po prispetju na naslovno pošto moramo pošiljko vročiti naslovniku.

## 2.2.1 Sprejem poštnih pošiljk

Sprejem poštnih pošiljk razumemo kot sprejem pošiljk od pošiljatelja in to z namenom, da jih usmerimo in na koncu vročimo naslovniku. Iz te faze tehnološkega procesa dela izhajajo pravzaprav vse nadaljnje faze. V tej fazi se poštni delavci tudi srečujemo z uporabniki teh storitev. Stiki z uporabniki niso vselej neposredni, ampak tudi posredni (v veliko primerih se sprejem pošiljk opravi s pomočjo naprav poštne omrežja oz. nabiralnika ipd.)

V fazi sprejema je sklenjen dogovor ali pogodba med uporabnikom poštne storitve in pošto, iz česar izhajajo na podlagi določil Zakona o poštne storitvah, Konvencije za mednarodni poštni promet in drugih normativnih aktov, pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. To pomeni, da je sprejemna faza prenosa pošiljke dokaj pomembno dejanje v procesu prenosa pošiljke, zlasti če so postopki opravljeni hitro, kakovostno in nenazadnje tudi ekonomično.

Pri sprejemu pošiljk veljajo naslednja tri načela:

Načelo čim večje dostopnosti poštne omrežja uporabnikom storitev, kar pomeni

- odpiranje novih poštne uradov z ustreznim številom delovnih mest - okenc povsod tam, kjer obstajajo ustrezni pogoji,
- nameščanje ustreznega števila poštne nabiralnikov in drugih naprav poštne omrežja.

Načelo ekspeditivnosti

- pomeni, da je treba dati uporabniku poštne storitve pravilne in točne informacije in ga usmerjati k pravilni izbiri poštne storitve.

Načelo racionalizacije

- sprejema poštnih pošiljk, pa pomeni, da je treba v čim večji meri uvajati in uporabljati sprejemne stroje in drugo opremo (tudi sodobne računalniške sisteme), ki omogočajo hitrejši in bolj kakovosten sprejem pošiljk, sočasno pa uvajati enostavnejše postopke pri sprejemanju poštnih pošiljk, kar vodi k večji storilnosti dela.

Ob tem pa velja pripomniti, da je poštna organizacija dolžna tudi organizirati sprejem poštnih pošiljk prek ali s pomočjo naprav poštne omrežja (nabiralnikov) tako, da je čim večje število pošiljk oddanih v te naprave odpravljenih še isti dan, ko so bile vanje vložene.

Z uveljavitvijo novih Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve in Splošnih pogojev izvajanja drugih poštne storitve so se nazivi pošiljk in poštne storitve v skladu z novimi splošnimi pogoji precej spremenili.



### 2.2.2 Usmerjanje poštnih pošiljk

Usmerjanje pošiljk pomeni pripravo pošiljk za prevoz. Zajema vsa tista opravila, ki morajo biti opravljena, če želimo, da bodo pošiljke kar najhitreje pripravljene za prevoz. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so napravljeni predpisani sklepi. Sprejemna pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more vročiti.

Posamezno usmerjanje ima lahko več tako imenovanih sklepov (prevoznih enot), sestavljenih iz ene ali več vreč, pismarnic oziroma zabojnikov. Vreče, pismarnice in zabojnike z eno besedo imenujemo prevozne enote.

Usmerjanje sklepov je lahko redno ali izredno.

Redno usmerjanje je določeno s poštnim voznim redom in pregledom sklepov.

Izredno usmerjanje pa se organizira v primeru motenj na rednih poštnih zvezah ali v primerih izredno velikih količin pošiljk.

Usmerjanje poštnih pošiljk je eno najzahtevnejših opravil, saj zagotavlja varno in kvalitetno storitev, vendar tega stranka pri oddaji ali vročitvi pošiljke ne vidi. To delo se izraža pri:

1. določanju vrste poštnih sklepov,
2. kartiranju in vrstah kartiranja,
3. pripravi sklepov,
4. zapisniku izmenjav,
5. izmenjavi sklepov,
6. pregledu dela,
7. delu v poštno logističnem centru.

### 2.2.3 Prevoz poštnih pošiljk

Prevoz (ali transport) poštnih pošiljk zajema »proizvodni« ciklus med usmerjanjem in prispetjem poštnih pošiljk. Prevoz poštnih pošiljk usmerjamo skoraj z vsemi prevoznimi sredstvi (v mednarodnem merilu), odvisno od vrste pošiljk, dolžine prevozne linije, možnosti prevoza na posameznih linijah ipd. Za prevoze uporabljamo lastna in tuja motorna vozila, železniške vagoni ter letala in ladje (v mednarodnem poštnem prometu). Največ pošiljk prepeljemo z lastnimi prevoznimi sredstvi.

Za dobro organizacijo prevoza je značilno predvsem to, da so vse pošiljke prepeljane v predpisanem času, s predpisanimi usmerjenimi zvezami in da so te zveze med seboj dobro usklajene, tudi med različnimi nivoji in prevozniki.

Pomembno je, da je omogočen t.i. neprekinjen tok poštnih pošiljk od sprejemne do naslovne pošte. Velja pravilo, da mora poštni vozni red predvideti dnevno najmanj eno zvezo na liniji poštni center - pošta, in to v obeh smereh.

## 2.2.4 Vročitev poštnih pošiljk

Vročitev pošiljke lahko izvedemo na naslovni pošti oziroma to stori pismonoša pri dostavi pošiljke na domu oz. v poslovnem prostoru naslovnika.

Pošiljka opravi pri prenosu določen proces, kjer rezultati niso vidni v novi obliki proizvoda, temveč le v poštni storitvi, ko je bila pošiljka prenesena od pošiljatelja do naslovnika.

Vse poštne storitve se opravljajo v skladu z določili Zakona o poštah, konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštah storitev ter Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve.

K tem določilom Pošta Slovenije izda in predpiše tudi razne pravilnike in navodila, ki podrobneje navedejo tehnološka opravila pri opravljanju poštah storitev.

V zvezi z navedenim izdaja pošta tudi navodila, ki urejajo zaščito (varnost) v poštnem prometu ter nadzor nad opravljanjem poštah storitev.



Slika 3: Poštno kolo  
(vir: Poštni razgledi, junij 2007, stran 25)

### 3 POŠTA SLOVENIJE

Pošta 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



Slika 4: Poslovne enote Pošte Slovenija  
(Letno poročilo 2006, 4).

Poslovna enota Kranj je ena od devetih poslovnih enot Pošte Slovenije, d.o.o., ki skrbijo za nemoteno odvijanje poštnega prometa. Poslovno enoto poleg vodstva sestavljajo še oddelek za trženje, oddelek za računovodstvo in finance, kadrovsko-pravni oddelek in 52 pošt. PE Kranj teritorialno pokriva celotno gorenjsko regijo, ki je razdeljena na 17 občin, s površino 2.143 km<sup>2</sup> in 199.979 prebivalci.

#### 3.1 Kratka zgodovina

Ko danes nalepimo znamko na pošiljko ali plačamo poštnino ter pismo pošljemo prijatelju, znancu, sorodniku, poslovnemu partnerju, nas ponavadi ne zanima, kdaj in kje se je vse skupaj začelo. Nekoč so prenašali sporočila s konji. Če si hotel poslati komu sporočilo, si ga dal jezdecu s prošnjo, da ga odnese do naslovnika. Marsikdaj je bilo potrebno poslati pismo zelo daleč. Zato so bile ob poti postavljene postaje, kjer si je jezdec lahko odpočil in zamenjal konja.

Tudi pri nas je bilo tako. Sel je prihajal na konju in trobil v rog. Ko so ljudje slišali rog, so se zbrali na trgu, kjer jim je postiljon (tako se je takrat imenoval pismonoša) razdelil pošto. Pismo pa so lahko oddali tudi kočijažu, ki je prejel denar od

prejemnika pisma, ko je pismo oddal, saj takrat še ni bilo znamk. Koliko denarja je takrat moral prejemnik pisma dati kočijažu, je bilo odvisno od teže pisma ter od tega, kako daleč je bilo treba pismo odnesti. Kasneje so prevažali pisma s poštnimi kočijami.

Pomemben mejnik v razvoju poštnega prometa je zagotovo gradnja železnice. Poštna uprava je sprva nasprotovala železnici. Ker pa je vlak hitrejši kot jezdec ali kočija in ker je bilo pošte vedno več, so začeli voziti pošto z vlaki. Tako so se občutno znižali prevozni stroški, to pa je vplivalo na znižanje poštnih tarif in pošta je postala dosegljiva večini prebivalcev.

Prva pošta naj bi nastala v 14. stoletju v Italiji; beseda »pošta« izvira iz besede »posita statio«, kar pomeni stalna postaja. Prvo pošto so ustanovili v Benetkah in sicer leta 1305, pozneje pa še v nekaterih velikih italijanskih mestih za potrebe visokega plemstva. Z razvojem civilizacije so se spreminjale in dopolnjevale tudi potrebe po čim hitrejših in čim boljših sredstvih obveščanja in prenosa vesti. Največje spremembe so nastale v 19. stoletju, ko so uvedli prvo poštno znamko (Anglija, maj 1840).

Pošta je svetovni sistem. Vsaka državna poštna uprava je v ta sistem vpeta kot samostojen člen v verigi, ki deluje kot celota. Za korektno in nemoteno delovanje sistema mora jamčiti država. Dokler država ni članica Svetovne poštne zveze, ne more samostojno organizirati mednarodnega poštnega prometa, ne sme uporabljati svojih poštnih znamk 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 (Hozjan, 1997).

## 3.2 Razvoj pošte

Poštni promet ali na kratko pošta ima bogato zgodovino. Delimo jo na dve obdobji:

- Obdobje glasništva, ki je trajalo vse do 18. stoletja.
- Obdobje organiziranega javnega poštnega prometa, ki se je zlasti razplamtel z iznajdbo novih prometnih sredstev in razvojem ostalih prometnih panog.

Prenos poštnih pošiljk na območju današnje Gorenjske je bil že v rimskih časih velikega geografskega pomena, ker je predstavljal glavno povezavo med vzhodnimi in zahodnimi pokrajinami. Na sredini 18. stoletja so pričeli z vzpostavitvijo poštnih zvez čez Gorenjsko. Prva poštna zveza je bila ustanovljena v Trziču na relaciji Celovec-Ljubljana. Poštna postaja je imela tedaj osem konj in dva poštna voza. Prenos poštnih pošiljk na Gorenjskem je zelo izboljšal in pospešil še drugi znanstveni izum 19. stoletja – železnica.

Ta je prevoz pošiljk in potnikov hitro odvzela poštnim kočijam in ga širila ter izpopolnjevala dobro stoletje, vse do hitrega razvoja cestnega prometa. Zaostreni gospodarski pogoji in vse večja želja po ekonomičnosti so narekovali uvajanje novih poštnih storitev v poštnem poslovanju, saj je le s tem pošta lahko celovito zadovoljila potrebe trga in približala storitev uporabnikom.

Bistvena naloga poštnega poslovanja je prenos poštnih pošiljk. Da lahko podjetje to nalogo uspešno in učinkovito opravlja, mora imeti natančno opredeljene faze tehnološkega procesa, v kateri so zajete faze sprejema, odprave, prevoza, prispetja in vročitve navadnih in knjiženih pošiljk. Vsa opravila od sprejema do vročitve naslovniku imenujemo prenos pošiljk.

Za poštno dejavnost je obdobje od leta 1990 do 2000 pomembno zaradi velikih organizacijskih sprememb. Pošta Slovenije, d.o.o., je bila ustanovljena leta 1995 na osnovi uredbe vlade Republike Slovenije in v skladu z določili Zakona o Pošti Slovenije ter v letu 2002 preoblikovana iz javnega podjetja v gospodarsko družbo. Sedež družbe je v Mariboru, Slomškov trg 10. Glavni ustanovitelj in lastnik Pošte Slovenije je vlada Republike Slovenije. Pri tako izoblikovani družbi se je ustvarilo videnje in zgledno delo Pošte Slovenije, ki so ga zapisali in oblikovali v treh načelih: POSLANSTVO, VIZIJA in STRATEGIJA.

### **1. Poslanstvo**

Pošta Slovenije zagotavlja kakovosten prenos poštnih pošiljk na območju Slovenije in se kot sestavni del vključuje v mednarodno izmenjavo v skladu z načeli in pravili, ki veljajo za mednarodne poštne storitve. Na področju drugih storitev si pošta prizadeva za zadovoljevanje potreb trga in približevanje storitev uporabniku oziroma kupcu ne glede na teritorij.

S stalnim spremljanjem in uvajanjem razvojnih dosežkov ter novih spoznanj na področju poštne in drugih dejavnosti stalno izboljšuje kakovost izvajanja storitev.

S svojim komunikacijskim omrežjem in z varno ter zanesljivo informacijsko tehnologijo igra odločilno vlogo pri prehodu v informacijsko družbo in polni integraciji Slovenije v Evropsko unijo.

### **2. Vizija**

Pošta Slovenije je tržno usmerjen, poslovno uspešen sistem, z najvišjo kakovostjo storitev. Kot moderen in učinkovit podsistem se vključuje v svetovni poštni sistem. S svojim razvojem prispeva k nacionalnemu razvoju kot pomembna gospodarska dejavnost.

### **3. 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.

(<http://www.posta.si>)

## **3.3 Pošta Slovenije in obravnavan paketni oddelek**

Pošta Slovenije opravlja dejavnosti javne pošte skladno z določbami Zakona o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 42/02), ki ga je sprejel državni zbor Republike Slovenije in je začel veljati 30. maja 2002. Z njim so bile dane zakonske podlage za odpravo monopola in liberalizacijo slovenskega trga poštnih storitev. Zakon določa poštne storitve, pogoje in postopek za izvajanje poštnih storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalnih poštnih storitev, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštnih storitev, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštne omrežja in izdajanje poštnih znamk oziroma vrednotnic ter ureja druga vprašanja, povezana s poštno dejavnostjo.

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. Pozitiven poslovni rezultat Pošte Slovenije je posledica doslednega

uresničevanja zastavljenih ciljev, tržne naravnosti in s tem visoke rasti števila opravljenih storitev, iskanja notranjih rezerv in izvajanja nacionalizacijskih ukrepov, nadzorovanja stroškov ter odobrenega povišanja cen prenosa pisem in dopisnic. Dobro poslovanje se odraža tudi v odpiranju novih delovnih mestih, saj je Pošta Slovenije ena redkih velikih podjetij v državi, ki še ustvarja nova delovna mesta.

Pošta Slovenije je z odprtjem novega poštnega logističnega centra v Mariboru zaključila proces racionalizacije in posodobitve poštne logistične infrastrukture. To je bila do sedaj največja naložba Pošte Slovenije, saj je za gradnjo in opremo namenila kar 9,5 milijard tolarjev. Parcela, na kateri stoji Poštni logistični center Maribor, se razprostira na osmih hektarjih zemljišča, skupna površina zgrajenega objekta pa je 21.000 m<sup>2</sup>.

V novem poštne logističnem centru so v uporabi najsodobnejše naprave za avtomatsko usmerjanje standardiziranih pisem, nestandardiziranih pisem večjih dimenzij in paketov. Transportne poti so v veliki meri avtomatizirane, tako da je obseg ročnega oz. fizičnega dela zmanjšan na minimum.

Najpomembnejša novost pri napravah za avtomatsko usmerjanje poštne pošiljk je prav gotovo paketni usmerjevalnik, ki fizično povezuje naprave za avtomatsko usmerjanje pisemskih pošiljk ter prostore, v katerih se usmerjajo priporočene in vrednostne pošiljke. Zelo pomembno prednost predstavlja novi avtomatski paketni usmerjevalnik tudi z vidika varnosti poštne pošiljk, predvsem paketov, saj je konstruiran tako, da onemogoča kakršnokoli poškodbo embalaže in vsebine paketov.

V novem poštne logističnem centru Maribor deluje tudi paketni ekspedit, v katerem pakirajo blago oziroma pripravljajo pakete. Strankam je Pošta Slovenije tako ponudila možnost, da prevzame njihovo blago, ga razvrsti po paketih v skladu z naročilom, pakete naslovi in prenesemo do naslovnikov. Pošiljatelji paketov se na ta način lahko v večji meri posvetijo svoji osnovni dejavnosti, pakiranje paketov pa predajo Pošti Slovenije, ki je za to ustrezno usposobljena in opremljena.

S tabelo 1 bomo prikazali gostoto poštne omrežja v Sloveniji, števila prebivalcev na poštno enoto in števila zaposlenih v podjetju glede na število vseh prebivalcev za leto 2006.

Država	Število poštne enote	Število poštne delavcev	Gostota poštne omrežja na poštno enoto (km <sup>2</sup> )	Število prebivalcev na poštno enoto	Zaposleni v poštne prometu (%)
Slovenija	556	6517	36,3	3586	0,31
Hrvaška	1163	11934	48,6	4110	0,25
Italija	13747	158002	21,9	4229	0,27
SČG.	1516	18500	67,4	7062	0,17
Avstrija	1700	28974	49,3	4679	0,36

Tabela 1: Primerjava pokritosti držav s poštne storitvami  
(Vir: Poštni razgledi 2006/3 Poslovno poročilo 2006)

Iz tabele 1 je razvidno, da Slovenija po številu km<sup>2</sup> in številu prebivalcev na poštno enoto sodi med razvitejše države. Število zaposlenih v poštne prometu

dosega 0,31 % prebivalcev Slovenije, kar pomeni, da v povprečju en poštni delavec skrbi za 320 prebivalcev Slovenije.

Pošta Slovenije je izboljšala pogostost dostave, saj je bilo ob koncu lanskega leta v pet do šestkrat tedensko dostavo vključenih kar 99,52 odstotka gospodinjstev.

Pomembno je tudi, da se je število vozil Pošte Slovenije v letu 2006 znižalo, kar je posledica optimizacije voznega parka. Zaradi reorganizacije oziroma povečanja števila dostavnih okrajev, ter spremenjenega načina dostave se je povečalo število koles in mopedov.

Tabela 2: TRANSPORTNA SREDSTVA

Zap.št.	Sredstva	Leto	Leto	Leto
		2004	2005	2006
1.	Kolesa	104	106	106
2.	Mopedi	79	83	86
3.	Avtomobili	74	78	74
SKUPAJ		257	267	266

Tabela 2: Transportna sredstva

(Vir: Poštni razgledi 2006, februar, poslovno poročilo PE Kranj za leto 2004 in 2005)

### 3.4 Logistika paketne distribucije Pošte Slovenije

Modernizacija poštnih centrov v Mariboru in Ljubljani je izredno vplivala na razvoj sistema logistike v poštne proizvodnem procesu. Rezultat je dvig kakovosti prenosa in večja racionalnost tako v notranjem, zunanjem, faznem in medfaznem skladiščenju, ter manipulaciji poštnih pošilk. Postavitev APU-jev (APU – avtomatski pisemski usmerjevalec) v Mariboru in Ljubljani, uvedba kontejnerjev ( hitrejša nakladanje, prekladanje in razkladanje), zmanjšanje vrst sklepov in uvedba pismarnic ter druge izboljšave so bistveno zmanjšali čas, ki so ga doslej porabili v manipulaciji, in izboljšali delovne pogoje. Posodobitev notranjega transporta (moderna talna, nadtalna in neprekinjena sredstva notranjega transporta ) se kaže v racionalnejšem toku poštnih pošilk v poštne centrih in zmanjšanju števila poškodovanih pošilk. V mednarodnem prometu je prisotna široka razvejanost že popolnoma avtomatiziranih centrov za sortiranje in usmerjanje pošilk.

Kadar govorimo o ciljih organiziranja prevozov, je pomembno, da se doseže ravnovesje med stroški in primerno stopnjo transportne storitve. Z vidika odgovornega osebja je ta cilj opredeljen v organiziranju plana prevoza vozil iz določenega skladišča ter dostavi blaga konkretnim kupcem.

Cilj organiziranja prevoza je čim boljše izbira vozil pri opravljanju določenih storitev. Težave se pojavljajo pri organiziranju prevoza za krajše časovno obdobje (za dnevno dostavo paketov).

Problem je v tem, da povpraševanja ni mogoče predvideti, saj je to slučajno, poleg tega se spreminja kraj dostave blaga. Najtežje je organizirati prevoze v odvisnosti od povpraševanja.

Na organiziranje dostave vpliva več dejavnikov, ki so povezani s povpraševanjem in dostavo blaga, med njimi so:

- dejavniki povezani z razdaljo
- pogoji, ki jih narekuje kupec
- omejitve prevoznih sredstev
- dejavniki, ki se nanašajo na transportne poti
- pogoji, ki jih narekuje blago in vrsta ter enota tovora

Informacije potrebne za organizacijo prevoza so povezane s povpraševanjem. Dobro planiranje bi bilo mogoče, če bi poznali tedenske ali letne podatke razdeljene med pošiljkami in med področji dostave.

Te podatke je težko predvideti in jih pridobiti.

Informacije, ki jih potrebujemo za uspešno organiziranje dostave, so:

- opis izdelka
- teža artikla
- velikost artikla
- enota tovora
- vrednost pošiljke
- način pakiranja ( zaboje, škatla, ...)

Za dobro organiziran prevoz pošiljk moramo upoštevati tudi razdaljo med dvema točkama in pri tem biti pozorni, saj so to kilometri, ki jih prevozi vozilo, da izvrši določeno dostavo blaga.

Pri vsem tem moramo upoštevati želje pošiljateljcev, ki so kupci naših storitev. Ti narekujejo časovne in fizične omejitve.

Najpogostejše omejitve so:

- dostava blaga ob točno določeni uri
- ne dostaviti blago, ko je poslovni prostor zaprt (čas kosil ali deljen delovni čas)
- omejitve dostopa do naslovnika ( v določeno ulico vozilo zaradi svoje velikosti ne more )
- omejitve pri razkladanju in nakladanju
- omejitve parkirnih mest.

dejavniki, ki vplivajo na časovno pot;

- časovne omejitve
- omejitve razdalj
- istočasna dostava in natovarjanje
- največje število dostav
- čas vožnje.

V podjetju, kot je Pošta Slovenije, so vozila zelo pomembna. Pri nakupu vozil je potrebno upoštevati lastnosti, ki vplivajo na samo izvajanje paketne dostave kakor tudi drugih vrst pošiljk.

Pri organizaciji paketne dostave je zelo pomembno, katero vozilo bomo usmerili na določeno relacijo. Ves čas moramo vedeti, na kateri relaciji se vozilo nahaja.





Slika 5: Transportni paketni trakovi  
(Vir Poštni razgledi 2007)

Če je vozilo zelo oddaljeno od zelenega cilja, pokličemo drugo vozilo, ki je mogoče bližje in potem to vozilo opravi prevoz pošiljke.

Kadar govorimo o relaciji, mislimo na najkrajšo izbrano relacijo, ki je možna na celotni transportni poti. Pravilna izbira relacije je pomembna pri organiziranju transporta, saj tako lahko prihranimo dragocen čas, zmanjša se poraba goriva, s tem pa zmanjšamo celotne stroške, kar je tudi naš cilj.

Vsaka pošta izvaja poštno storitve z vozilom, ki ga ima namenjenega za dostavo. Nekateri večje pošte imajo posebne pismonoše, ki dostavljajo samo pošiljke hitre pošte, telegrame ali pakete, pri drugih pa to dostavljajo »redni« pismonoše.

Pri Pošti Slovenije ne gre za takšen način dela, kakršnega prakticirajo špediterska podjetja, ki izberejo vozilo na podlagi vrste, mase, velikosti blaga, itd. Pošiljke se pri strankah prevzamejo z lažjimi dostavnimi vozili (npr. renault kangoo) in s srednjimi dostavnimi vozili (npr. renault master). Nato se prepeljejo do naslovnih pošt, ki jih praviloma dostavijo z dostavnimi vozili Pošte Slovenije.

Odločitev o tem, katero vozilo se bo uporabilo, je odvisna od tega, katera vozila ima pošta na razpolago. V večjih mestih imajo pošte za prevzem pošiljk praviloma na voljo srednje velika tovorna vozila, v manjših pa lažja tovorna vozila.

Za dostavo so na voljo:

- LDV - lahka dostavna vozila, nosilnost do 1000 kg
- SDV - srednja dostavna vozila, nosilnost nad 1000 do 3500 kg
- TV - tovorna vozila, nosilnost nad 3500 kg.
- 

V tujino Pošta Slovenije pošiljk ne dostavlja, temveč jih preda tuji poštni upravi oziroma podjetju, ki tam opravlja dostavo.

## 4 OBSTOJEČI NAČIN PAKETNEGA POSLOVANJA V PE KRANJ

### 4.1 Predstavitev poslovanja podjetja v sedanji praksi

V dosedanjem delu se podjetje ukvarja predvsem z logističnimi procesi premeščanja blaga od pošiljatelja do prejemnika. Izraz logistika pomeni fizični tok materiala in proizvodov ter informacij od dobavitelja surovin prek proizvajalca do končnega potrošnika gotovih proizvodov.

V ožjem pomenu je logistika fizična distribucija, ki zajema zunanji tok proizvodov od prodajalca do uporabnika oziroma potrošnika (torej ne vključuje nabave surovin in toka materiala v proizvodnji). Zunanji tok materiala od dobavitelja do proizvajalca imenujemo nabavna logistika.

Pomemben del logistike so stroški logistike. Stroški logistike dosegajo v podjetjih tudi 30% in več prodajne cene. Zniževanje stroškov logistike lahko dosegamo s skrajšanjem poti, s primernim vzdrževanjem zalog, z naročanjem primernih količin blaga, da bi se izognili čezmernim zalogam, s pravilnim pakiranjem, s sodobno informacijsko tehnologijo in drugimi ukrepi.

Logistiko razdelimo na več podsistemov:

- nabavna logistika
- notranja logistika
- distribucijska logistika
- prodajna logistika

Z namenom, da bi si utrdili položaj na trgu, si mora podjetje tudi po opravljeni prodaji prizadevati, da bi ustvarjalo konkurenčne prednosti. To lahko doseže s ciljno usmerjenimi poprodajnimi dejavnostmi oziroma storitvami, ki pomagajo spodbujati zaupanje pri kupcih. Če nam kupci zaupajo, je verjetnost, da postanejo naše stranke, večja. Mnogo je načinov, s katerimi lahko kupca hitro pripravimo do tega, da preizkusi storitev, vprašanje pa je, ali lahko s takimi prijemi dosežemo tudi dolgoročen odnos oziroma zvestobo kupca.

### 4.2 Vrsta paketov in priprava dela paketnega poslovanja

**Navadni paket** je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Velikosti in mase paketa:

- najmanjša velikost naslovne strani je 165 x 235
- največja velikost do 1.500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3.000 mm
- masa nad 20 do 30 kg.

Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.

**Paket** je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Masa in velikost morajo ustrezati pogojem za navadni paket.

**Poslovni paket** je pošiljka, ki jo lahko v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti. Prenos se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec.

Vsak paket mora biti za prenos pravilno zapakiran in zaščiten. Ovojnina mora zagotavljati varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk pred morebitnimi poškodbami in okvarami. Za ovojnino pošiljke se uporablja pisemska ovojnica, škatla, zaboj, paleta ali druga primerna ovojnina. Če se za zapiranje uporablja lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo svojo oznako tako, da so deli oznake vidni na traku in ovitku. Za zapiranje vrednostnih paketov se sme uporabljati lepilni trak ali druga zapiralna sredstva.

Pri oddaji paketa je pomembno, da je na pošiljki pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov.

Naslov je pravilno napisan takrat, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:

- naslovnikov ime in priimek ali naziv družbe
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka
- pri uporabnikih poštne predalov kratica p.p. s številko poštne predala
- pri poštno ležečih oznaka »Poštno ležeče«
- uradna kratica naslovne države, poštna številka in naziv naslovne pošte
- pri naslovníku, ki mu je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu).

V mednarodnem in notranjem prometu se pošiljke naslavljajo v latinici. Pošiljke v mednarodnem prometu se lahko naslavljajo tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani naslovna pošta in naslovna država.

Pošiljke, ki se evidentirajo pri sprejemu in vročitvi, morajo biti naslovljene na enega naslovnika.

Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na priporočenih pismih, vrednostnih pismih, navadnih paketih in paketih.

Priprava dela ali sprejem paketa se lahko opravi pri pošiljatelju ali v poštni ustanovi.

Pri sprejemu paketnih pošiljk v poštni ustanovi se opravi prevzem paketa na poštne okencu; tam se opravi vse potrebno za prevzem paketa.

Pri sprejemu na naslovu pošiljatelja se opravi prevzem paketa na terenu, vendar vse nadaljnje postopke opravi poštni delavec na pošti sami.

Vrste pošiljk:

- navadna paketna pošiljka je navadni paket, ki se ne knjiži
- knjižene pošiljke pa so pošiljke, ki se knjižijo:
- paket
- poslovni paket
- poslovni paket večjih dimenzij
- paleta

Označevanje poštnine na navadnih paketih se označi z oznako »Poština plačana na pošti«, z računalniškimi nalepkami ali z vpisom zneska poštnine na spremnico. Na knjižene pošiljke se poština označi z računalniškimi nalepkami ali z vpisom zneska poštnine na spremnico.

#### 4.2.1 Sprejem navadnih paketov v notranjem prometu

Pri sprejemu navadnih paketov poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljateljev naslov)
- ugotovi maso pošiljke in sprejem vnese v računalnik
- na pošiljki označi spremnico, če jo navadni paket ima - nalepi računalniško nalepko ali na spremnico vpiše znesek poštnine
- odtisne poštni žig pri označbi plačana poština. Če je poština označena s sprejemno računalniško nalepko, navedenega paketa ne žigosa
- zaračuna poštino

Pri sprejemu navadnega paketa, za katerega se poština označuje z oznako »Poština plačana pri pošti« ali »Poština plačana po računu«, poštni delavec:

- preveri, ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljateljev naslov)
- preveri, če je v popisu oddanih pošiljk oziroma oddajnici pravilno vpisano število pošiljk enako masnega razreda
- preveri, če je poština pravilno obračunana
- za zadnjim vpisom v popisu oddanih pošiljk oziroma oddajnici potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga
- odtisne poštni žig pri označbi plačane poštnine. Če je poština označena s sprejemno računalniško nalepko, navedenega paketa ne žigosa. Potrdilo o oddaji za pošiljatelja in potrdilo o oddaji za sprejemno pošto ostaneta v spremnici
- zaračuna skupni znesek poštnine
- sprejem pošiljke vnese v računalnik

Pošta se lahko s pošiljateljem dogovori o nežigosanju navadnih paketov, na katerih je oznaka »Poština plačana na pošti«. Izjemoma se lahko sprejme navadni paket, na katerega pošiljatelj ne želi napisati svojega naslova.

Popis oddanih pošiljk in oddajnico je treba izpolniti v dveh izvodih. Izvirnik poštni delavec potrdi in vrne pošiljatelju, potrjena kopija pa se shrani na pošti.

#### 4.2.2 Sprejem paketov v notranjem prometu

Pakete je potrebno oddati skupaj s spremnimi listinami, ki jih izpolni pošiljatelj. Paketi se prevzamejo s spremnico, lahko pa tudi s spremnico in popisom oddanih pošiljk. Izjemoma se lahko sprejme paket, na katerega pošiljatelj ne želi napisati svojega naslova (ne velja za pakete v mednarodnem prometu, poslovni paket, poslovni paket večjih dimenzij in paleto).

Spremnica je sestavljena iz treh delov, od katerih je:

1. del – naslovnica
2. del – potrdilo o oddaji za pošiljatelja
3. del – potrdilo o oddaji za sprejemno pošto.

Na spremnici je potrebno napisati vse zaznamke povezane s prenosom pošiljke.  
Pri sprejemu paketa poštni delavec:

- preveri, ali paket izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov)
- preveri, če je pravilno izpolnjena spremnica
- ugotovi maso pošiljke in sprejem posameznih paketov vnese v računalnik
- na naslovnico nalepi sprejemno računsko nalepko, na potrdilo o oddaji za pošiljatelja pa računalniško nalepko - potrdilo
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na spremnici (na vse izvode) napiše sprejemno številko, datum sprejema, sprejemno pošto, maso, znesek poštnine in znesek DDV, v desni zgornji del naslovnice nalepi paketno nalepko, s podpisom in odtisom poštnega žiga potrdi hrbtno stran potrdila o oddaji za pošiljatelja in sprejem paketa vnese v računalnik
- spremnico nalepi v desni spodnji del naslovne strani paketa
- zaračuna poštnino
- pošiljatelju izroči potrdilo o oddaji pošiljatelja. Potrdilo o oddaji za sprejemno pošto ostane v spremnici

Pri sprejemu paketov po popisu oddanih pošiljk poštni delavec:

- preveri, ali paket izpolnjuje pogoje za prenos (velikost, masa, oprema, zapiranje in pošiljatelj ter naslovnikov naslov)
- preveri, če je pravilno izpolnjena spremnica
- primerja podatke na spremnicah s podatki, vpisanimi v popisu oddanih pošiljk
- ugotovi maso pošiljke in sprejem posameznih paketov vnese v računalnik
- na naslovnico nalepi sprejemno računsko nalepko
- pri sprejemu brez sprejemne računalniške nalepke na spremnici (na vse izvode) napiše sprejemno številko, datum sprejema, sprejemno pošto, maso, znesek poštnine in znesek DDV, v desni zgornji del naslovnice nalepi paketno nalepko, s podpisom in odtisom poštnega žiga potrdi hrbtno stran potrdila o oddaji za pošiljatelja in sprejem paketa vnese v računalnik
- v popis oddanih pošiljk vpiše sprejemne številke, mase paketov in zneske poštnin
- za zadnjim vpisom v popisu oddanih pošiljk potrdi sprejem pošiljk s podpisom in z odtisom poštnega žiga
- zaračuna poštnino
- popis oddanih pošiljk izroči pošiljatelju. Potrdilo o oddaji za sprejemno pošto in potrdilo o oddaji za pošiljatelja ostane v spremnici

Paketi, za katere se poštnina plačuje po računu, se sprejemajo z obrazcem »Popis oddanih pošiljk« v dveh izvodih. Izvirnik se potrdi in vrne pošiljatelju, potrjena kopija pa se hrani na pošti.

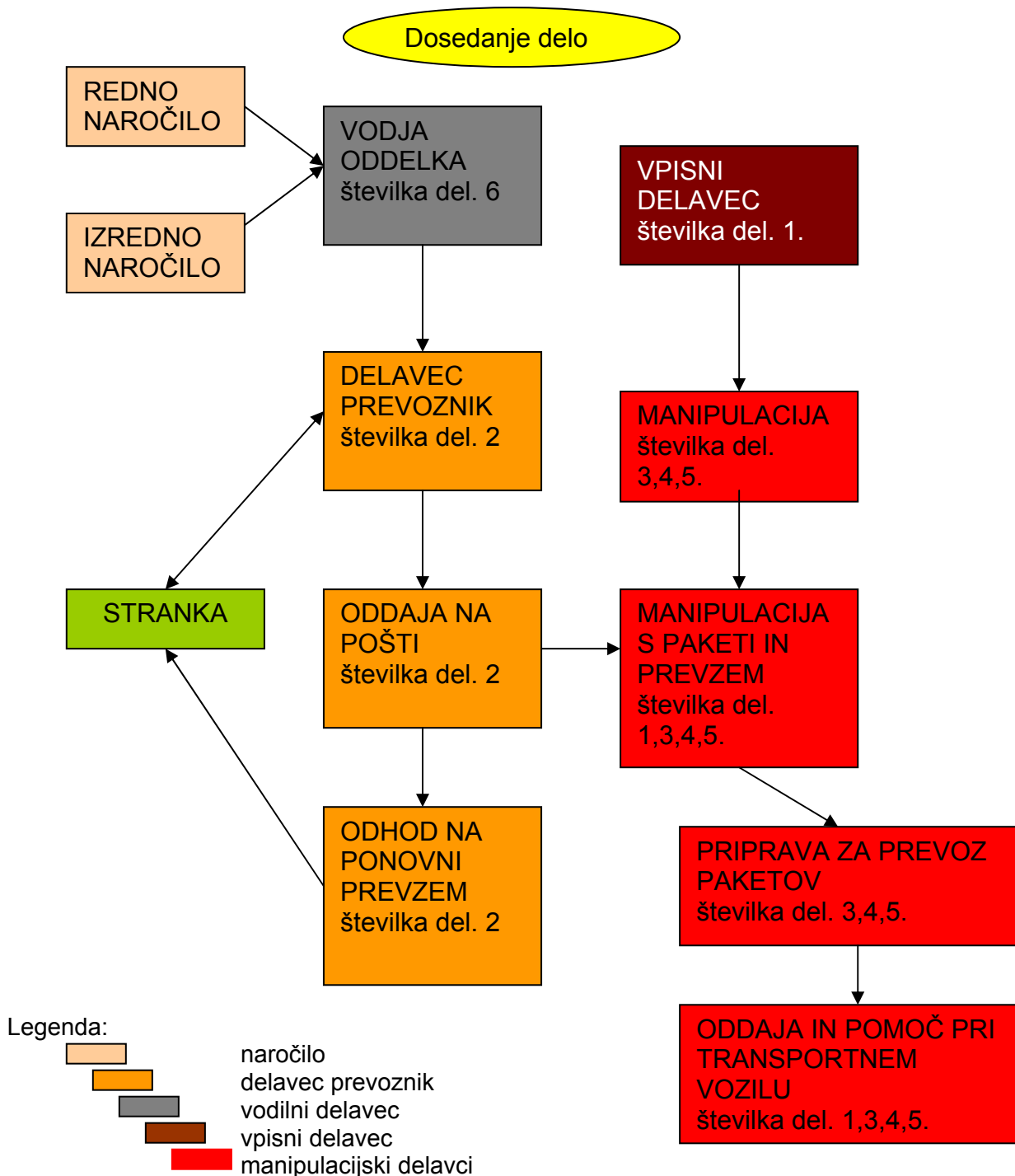
### 4.2.3 Sprejem paketov s storitvijo

Pri oddaji paketov lahko uporabnik storitev zahteva ali določi posebne pogoje za prenos pošiljk. Pošiljatelj, ki želi oddati paket s storitvijo, mora storitev označiti na spremnici in v popisu oddanih pošiljk. Pri sprejemu paketa s storitvijo poštni delavec poleg že opisanih postopkov za sprejem paketov na paket nalepi nalepko storitve in preveri, če je storitev označena na spremnici in v popisu oddanih pošiljk. Ti pogoji so lahko:

- povratnica
  - pazljivejše ravnanje
  - odkupnina
  - označena vrednost
  - prednostno (v mednarodnem prometu)
1. Pri storitvi povratnica »AR« poštni delavec prevzame paket skupaj z izpolnjeno povratnico, ki jo dopolni s službenimi podatki ter ustrezno pritrdi na paket. Na paket nalepi nalepko »AR«.
  2. Pri storitvi pazljivo ravnanje »PR« poštni delavec na paket nalepi nalepko »Občutljivo«.
  3. Pri storitvi odkupnina »ODK« poštni delavec od pošiljatelja prevzame izpolnjen vplačilni dokument, ki ga ustrezno pritrdi na paket. Na paket nalepi nalepko »Odkupnina«.
  4. Pri storitvi »Označena vrednost« poštni delavec upošteva naslednje posebnosti:
    - Na spremnici in v popisu oddanih pošiljk se označi vrednost paketa s števkami. Pri paketu z označeno vrednostjo za mednarodni promet poštni delavec preračuna vrednost v DTS in to vrednost napiše na naslovnico.
    - Na paket v notranjem prometu, katerih označena vrednost presega znesek, določen s posebnim sklepom, poštni delavec nalepi nalepko »V«.
    - Na paket sprejet za mednarodni promet, poštni delavec ne glede na višino označene vrednosti nalepi nalepko »Označena vrednost / Insured value«.
    - Označena vrednost paketa v notranjem prometu ni omejena.
    - Znesek najvišje označene vrednosti paketa, ki se sprejme ali vroči na dostavi, je določen s posebnim sklepom.
  5. Pri storitvi prednostno »A« poštni delavec na paket nalepi nalepko »Prednostno / Priority«.

Na vse pakete iz naštetega se nalepijo nalepke zraven spremnice na vidno mesto, da se te storitve upoštevajo.

### 4.3 Način manipulacije s paketi v centru pri sprejemu paketov



Slika 6: Shema sprejema paketov

Shema dela na predstavljenem diagramu poteka po **dosedanji praksi dela** in sicer naročilo in nalog za redno delo in morebitno izredno delo, ki je lahko tudi med samim prevozom, delavec številka 2 dobi od vodje dejavnosti (delavec št. 6), nakar opravi prevzem paketa pri stranki in opravi prevoz do pošte, kjer odda paket v sprejemni center in sam nadaljuje pot do naslednjih strank. Manipulacijski delavci št. 3,4,5, opravijo prevzem paketov in v sodelovanju z delavcem št. 1 opravijo sprejem in pripravo za prevoz. Pri oddaji paketov na transportno vozilo sodelujejo delavci številka 1,3,4,5.

#### 4.3.1 Odprava paketov

Na poštah z večjim številom delovnih mest prevzame in odpravi pakete za to določen delavec. Ta je v pošti zadolžen za prevzem paketov, njihovo razvrščanje ter sortiranje v prevozne enote in pripravo za prevoz.

Sprejete pakete prevzame po navedenih predpisih, jih ustrezno označi in razporedi v transportne enote, ki omogočajo hitro in dokaj varno premikanje tovora na transportna sredstva. Za vse prejete pakete je potrebno računalniško izpisane nalepke za primopredajo knjiženih pošiljk nalepiti v poseben zvezek. Prevzem kartirnih paketov potrdi s podpisom v tem zvezku.

Pred odpravo se v karto posamično vpišejo:

- paketi, sprejeti za notranji promet, z označeno vrednostjo nad zneskom, določenim s posebnim sklepom,
- paketi v mednarodnem prometu (prispeli in sprejeti).

Posamično kartiranje se opravi z vpisom sprejemne pošte in poštno številke sprejemne pošte v ustrezna stolpca karte.

Pri paketih, prispelih iz mednarodnega prometa, se vpiše alfanumerični del kodnega zapisa in naziv sprejemne pošte. Paketi se kot proste pošiljke odpravljajo v »S«-sklepi z zapisnikom izmenjave. Paketi se vpišejo v zapisnik izmenjave številčno, tako da se ločeno vpišejo kartirni in ostali paketi. Navadni paketi se ne vpisujejo v zapisnik izmenjave. Paketi se odpravljajo v odprtih zabojnikih, kjer je potrebno napisati število zabojnikov. V primeru, da je paket posamična prevozna enota, se vpisuje število posamičnih enot. Vsi paketi se evidentirajo v pregled dela pred odpravo.

Paketi se vpisujejo v pregled dela ločeno in sicer:

- kartirni paketi v notranjem prometu
- kartirni paketi v mednarodnem prometu
- ostali paketi (navadni paketi se ne vpisujejo v pregled dela).

Pakete pošta pošilja v PLC ali direktno naslovni pošti, če je na isti relaciji, v katero je vključen prevoz tovornega vozila. Take pakete zavede pošta kot izredno odpravo in opremi z zapisnikom izmenjave pošiljk. Ta način odprave pošiljk je zaželen, ker se razbremeni delo v PLC-ju. O takih pošiljkah odloča upravnik pošte.

Pošiljke se naložijo na transportna sredstva, za tem se opravi prevoz do PLC-ja ali do naslovnih pošt.



### 4.3.2 Sprejem paketov

Prispeli paketi se prevzamejo na podlagi zapisnika izmenjave. Po ugotovitvi, da so nepoškodovani in se številčno ujemajo, delavec potrdi prevzem s podpisom in odtisne poštni žig na desni strani zapisnika izmenjave. V primeru neujemanja števila prispelih paketov z zapisnikom izmenjave, se vanj vpiše dejansko število prispelih paketov. Popravek potrditva delavca, ki opravljata predajo in prevzem pošiljk.

O nepravilnosti je potrebno pisno obvestiti odpravno pošto pošiljk. V zapisniku odprave pošiljk je lahko vpisano samo število zabojnikov. Takrat je potrebno komisijsko ugotoviti število paketov in jih na hrbtni strani zapisnika o izmenjavi vpisati tako, da se podpišeta oba prevzemna delavca.

Poškodovane pošiljke (navadni paketi in paketi) se na izmenjavi lahko prevzame le z zapisnikom izmenjave o poškodovani pošiljki. Če delavec, ki predaja pošiljko, ne more biti navzoč pri komisijskem odpiranju pošiljke in sestavljanju zapisnika o poškodovani pošiljki, mora poškodbo navesti v zapisnik izmenjave in to potrditi s podpisom. V tem primeru lahko prevzame pošiljko, vendar mora komisijsko pregledati pošiljko in sestaviti zapisnik o poškodovani pošiljki, ter tudi s podpisom sodelavca potrditi poškodbo.

Na prispelih pošiljkah, ki so naslovljene na poštne predale, poštno ležeče ali naslovnikovo naročilo, se obvezno vpisuje datum prispetja.

Napačno usmerjene pošiljke se s predhodnim dogovorom s PLC-jem čim prej vrnejo, če ne drugače pa s hitro pošto tako, da še isti dan prispejo ne naslovno pošto naslovnika in se vročijo že isto popoldne.

Kartirani paketi se prevzamejo na podlagi primerjanja podatkov, vpisanih v karti, s podatkih na paketih. V primeru neujemanja dejanskega stanja prevzetih paketov z zapisnika v karti, poštni delavec:

- ugotovi razliko med prispelimi in vpisanimi paketi, kar stori komisijsko s še enim poštnim delavcem;
- manjkajoče kartirane pakete prečrta, tako da ostane viden prvotni zapis;
- prispele pakete z označeno vrednostjo nad zneskom, določenim s posebnim sklepom, ter pakete v mednarodnem prometu, ki niso vpisani v karti, ustrezno dopiše v karto;
- karto popravi na dejansko stanje, tako da popravi končni seštevek;
- odpravni pošti pošlje odjavo o nepravilnosti.

Na pošti je organiziran posebni oddelek za pripravo pošiljk za dostavo in izročitev. Pošiljke, ki so naslovljene na uporabnike poštних predalov ali na poštno ležeče ali se kot poštne ležeče shranijo na pošti na podlagi naslovnikovega naročila, se predajo delovnim mestom, ki izročajo pošiljke. Pošta in uporabnik poštne predala se lahko dogovorita o dostavi paketov, kar se zabeleži na dogovoru o uporabi poštne predala.

Na pakete, ki so naslovljeni na uporabnike poštних predalov ali na poštne ležeče ali se kot poštne ležeči hranijo na pošti na podlagi naslovnikovega naročila, se:

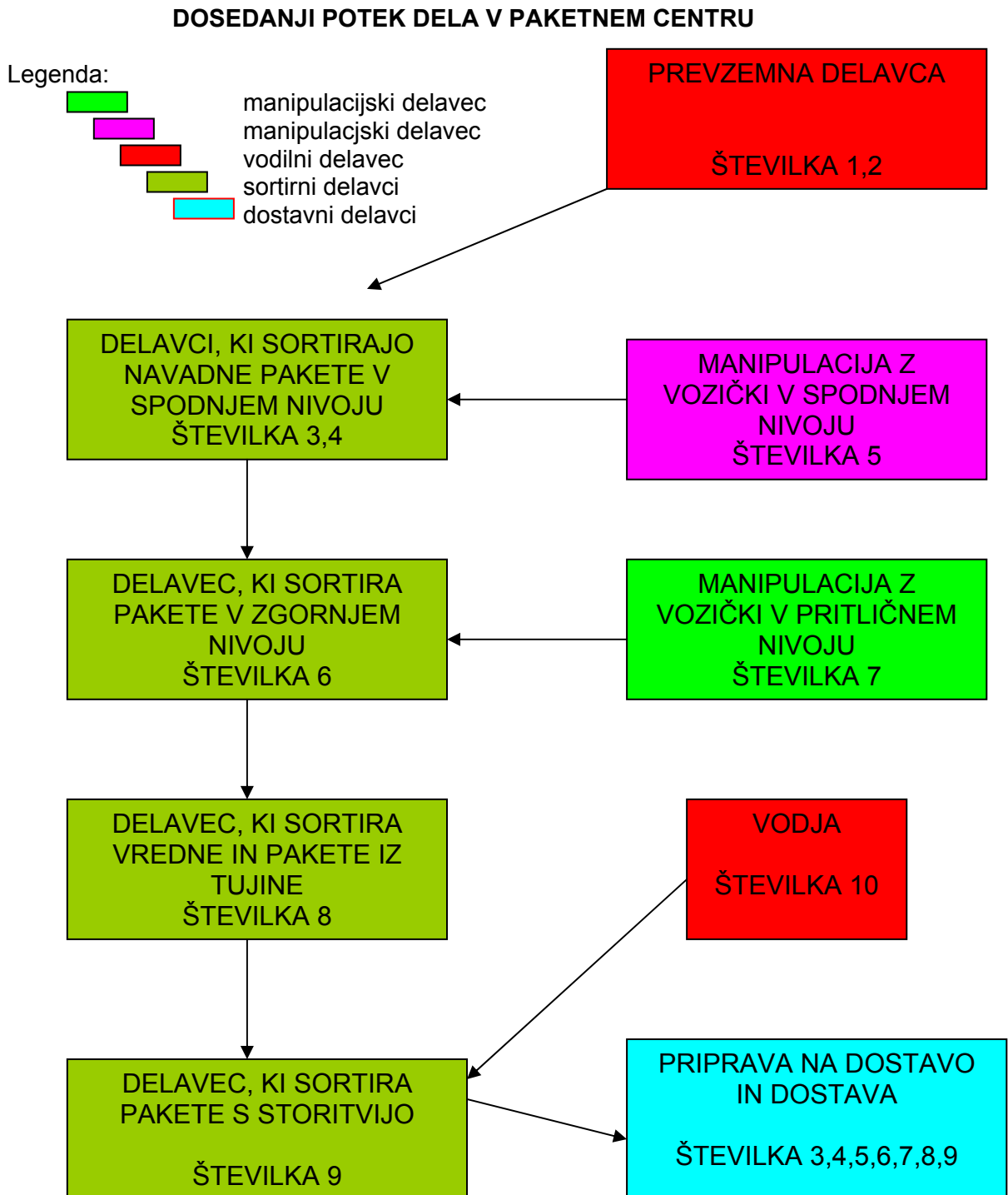
- napiše obvestilo o prispeli pošiljki ali se naslovnika o prispelom paketu ustno obvesti,
- iz računalnika izpiše izdajnico,
- iz računalnika izpiše dostavno knjižico za izročitev na pošti v primeru pošiljk z obremenitvijo.

Na izpolnjeni izdajnici se nad naslovom označi »PKT«, v desni zgornji del pa se odtisne poštni žig. Izdajnica se ne sme uporabljati za pošiljke z obremenitvami. Obvestilo ali izdajnica se vloži v poštni predal oziroma odda delovnemu mestu za izročitev pošiljk.



Slika 7: Transportni trakovi  
(vir: Poštni razgledi, september 2006, stran 13)

#### 4.4 Priprava na dostavo paketov



Slika 8: Shema poteka dela v paketnem centru

Paketi, namenjeni za dostavo, se razdelijo po dostavnih okrajih. Paketi, ki so na prevoznih enotah, se prepeljejo do rampe, s katero se jih spusti v garažni prostor, kjer se začne sortiranje. Pakete delavci fizično prelagajo in berejo naslove ter jih nosijo na določeno mesto, kjer je dostava tega okraja. Za polovico dostav se paketi odlagajo nazaj na rampo zaradi prostorske omejitve mesta sortiranja. Ločijo se paketi, ki se dostavljajo prednostno, in paketi, ki imajo storitve, katere opravljajo delavci za dostavo do 8. ure. Poškodovani in napačno usmerjeni paketi se izločijo iz redne dostave, ker jih je potrebno komisijsko pregledati in ugotoviti upravičenost dostave. Ko so paketi razdeljeni, jih prevzamejo prevozniki ter jih ponovno sortirajo po obhodnem redu.

V tem času se poštni delavec prepriča, če vsak paket izpolnjuje pogoje za vročitev, in sicer preveri ali pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos (zaprtost paketa ter naslovnikov naslov, pregleda morebitne dodatne storitve pošiljatelja in jih upošteva).

Pakete delavci ročno vpišejo in označijo vse posebne pogoje za vročitev. Za navadne pakete in pakete se vpisujejo samo številke paketa in naslovna pošta. Pri pošiljkah v notranjem prometu se kot sprejemna pošta vnese poštna številka, pri pošiljkah, prispelih iz mednarodnega prometa, pa naziv sprejemne pošte in država sprejema. Ime in priimek oziroma naslov naslovnika se v dostavno knjižico ne vpisuje. Vpiše se le v primeru, da naslovnik plačuje PPN poštino po računu. Za vpisovanje paketov se uporablja posebna dostavna knjiga. Dostavna knjiga se napiše za vsak dostavni okraj posebej. Vsak dan se žigosa v desnem kotu zgoraj. Vsa manipulacija se opravlja ročno, prenašanje težjih paketov pa se opravi s pomočjo prevozne in nakladalne mehanizacije.

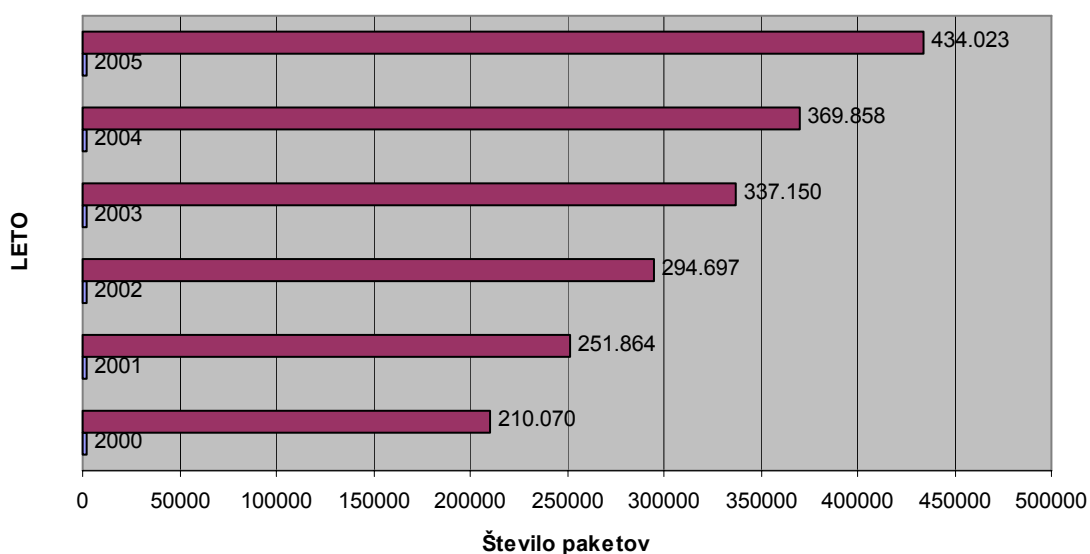
Ta se opravi na koncu vpisa, da se pridobi na prostoru, ki je najprej namenjen manipulaciji transportnih naprav za pakete (kontejnerjev in vozičkov). Po končanem vpisu paketov se opravi štetje in usklajevanje statističnih podatkov s podatki dejanskega stanja. Ta evidenca se vodi dnevno. Po uskladitvi le-te se postopoma prične nalagati pakete na prevozna sredstva. Vsak delavec sam naloži pakete, ki jih bo dostavil. V veliko primerih delavec ne uspe naložiti vseh paketov, ker sta količina in velikost paketov omejujoča dejavnika natovarjanja dostavnega vozila. Zato se opravlja razvoz po etapah, kjer se po opravljeni dostavi predhodno naloženega tovora postopoma razvozi še preostale pakete.



Slika 9: Poštni paket  
(Vir: <http://www.posta.si>)

## 4.5 Ocena učinkov z izračunom potreb

Zaradi stalnega povečanja obsega dela je vzpostavljena evidenca prispelih paketov in njihov način vročitve. V letih 2000 – 2005 so se aktivnosti pri trženju vseh zaposlenih izkazale v povečanju količine sprejetih paketnih pošiljk. Povečana rast sprejema paketov od 2000 – 2005 je bila 16%.



Graf 1: Število sprejetih paketov v PE Kranj po letih

Poleg spremljanja navedene statistike se je opravljala tudi evidenca prispelih in vročenih paketov v poslovni enoti Kranj. Iz teh podatkov je razvidno, kako raste obseg dela in število dostavnih delavcev, ki opravljajo dostavo paketov. Število paketov je po dostavah različno, po številu strank in lokacij, na katere je napoten dostavni delavec, pa je približno enako. Pri zadolžitvi dostav je opravljen pregled in ugotavljanje števila strank ter prerazporeditev glede na obseg dela. Na ta dejavnik vpliva tudi število paketov.

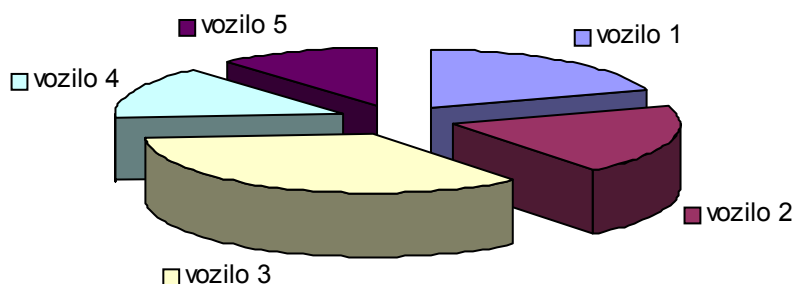
V letu 2003 je bilo 5 dostav, ki so opravljale prevoz in dostavo paketov na območju Kranja.

Statistika kaže na stalno povečevanje količine dostavljenih paketov in potrebo po spremljanju te rasti. Zaradi pričakovane rasti obremenitve in pravočasnega ukrepanja pri razbremenitvi delavcev, je treba uvajati postopno pomoč in tako odpravljati nezadovoljstvo posameznikov zaradi prekomerne obremenitve.

mesec	vozilo 1	vozilo 2	vozilo 3	vozilo 4	vozilo 5	skupaj
<b>1</b>	1555	1429	2373	1286	135	<b>6778</b>
<b>2</b>	1698	1618	2621	1197	932	<b>8066</b>
<b>3</b>	1333	1601	2678	1132	877	<b>7621</b>
<b>4</b>	1819	1790	3006	1442	615	<b>8672</b>
<b>5</b>	1599	1618	2718	1146	881	<b>7962</b>
<b>6</b>	1437	1416	2652	992	999	<b>7496</b>
<b>7</b>	1619	1618	2891	1163	1017	<b>8290</b>
<b>8</b>	1441	1179	2160	920	514	<b>6214</b>
<b>9</b>	1619	1575	3164	1084	1105	<b>8547</b>
<b>10</b>	1826	1793	3247	1336	1430	<b>9632</b>
<b>11</b>	1706	1573	3119	1309	1379	<b>9086</b>
<b>12</b>	1716	1647	2972	1166	1108	<b>8609</b>
<b>Skupaj</b>	<b>19350</b>	<b>18857</b>	<b>33601</b>	<b>14173</b>	<b>10992</b>	<b>96973</b>

Tabela 3: Statistika vročenih paketov 2003  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

leto 2003



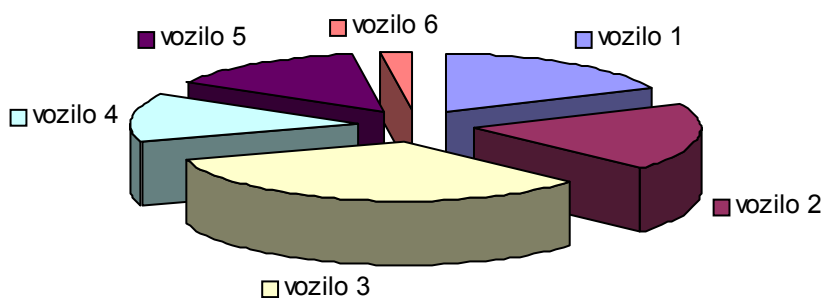
Graf 2: Statistika vročenih paketov 2003  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

V letu 2004 se je v drugi polovici leta povečala količina dostavljenih paketov do te mere, da je bilo meseca septembra treba zaposliti dodatnega delavca z polnim delavnim časom.

mesec	vozilo 1	vozilo. 2	vozilo 3	vozilo 4	vozilo 5	vozilo 6	skupaj
1	1563	1642	2591	1100	1194		8090
2	1879	1754	2997	1274	1350		9254
3	1874	2037	3771	1416	1342		10440
4	1703	1852	3224	1217	1475		9471
5	2042	1969	3325	1501	1672		10509
6	2151	2194	3522	1540	1686		11093
7	1909	1969	3395	1558	1279		10110
8	1579	1526	3251	1249	1544		9149
9	1916	2125	4001	1474	1645	172	11333
10	2133	2184	3854	1479	1679	706	12035
11	1864	2001	3558	1438	1442	926	11229
12	2089	2163	3709	1591	1641	947	12140
<b>Skupaj</b>	<b>22702</b>	<b>23416</b>	<b>41198</b>	<b>16837</b>	<b>17949</b>	<b>2751</b>	<b>124853</b>

Tabela 4: Statistika vročenih paketov 2004  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

leto 2004



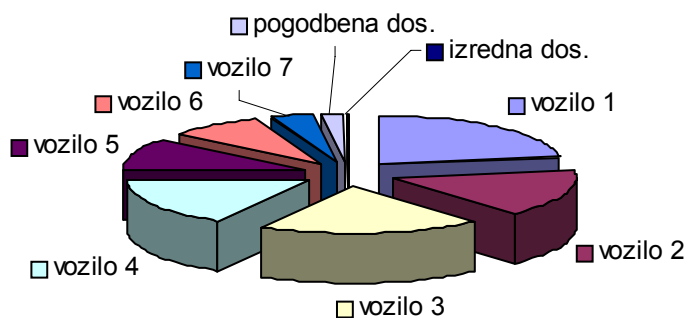
Graf 3: Statistika vročenih paketov 2004  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

V letu 2005 se je obseg dela drastično povečal in kljub dodatnemu delavcu je bilo treba v mesecu aprilu najeti še sedmega delavca ter vzpostaviti pomoč pri izredni dostavi in dostavi pogodbenim strankam, ker do določene ure ni bilo več moč opraviti storitve za komitente Pošte Slovenije. V tem letu je bilo veliko prerazporejanja in dogovarjanja zaradi dodatnih delavcev, vendar se je ob koncu leta izkazalo, da je obseg dela močno zrasel in upravičil vse stroške dodatne delavne sile.

mesec	vozilo 1	vozilo 2	vozilo 3	vozilo 4	vozilo 5	Vozilo 6	vozilo 7	pog.dost.	izr.dost.	skupaj
1	1810	1746	2911	1328	1393	648				9836
2	1853	1890	3193	1549	1481	892				10858
3	2000	2116	3763	1625	1754	1255				12513
4	2597	1984	2905	1919	1671	1151	318			12545
5	2934	1516	1874	1785	1074	950	852			10985
6	2823	1722	1876	2000	864	1128	773			11186
7	2528	1646	1397	1875	1054	762	101	449		9812
8	2804	1719	1612	2172	1179					9486
9	3289	1857	2275	2188	1468	1155	208	598		13047
10	3051	1756	2068	2212	1300	1232	1107	714		13440
11	3429	2032	2318	2157	1465	1326	828	574	161	14390
12	3345	1874	2327	2106	1156	1242	987	594	62	13693
<b>Skupaj</b>	<b>32472</b>	<b>21858</b>	<b>28519</b>	<b>22916</b>	<b>15859</b>	<b>11741</b>	<b>5274</b>	<b>2929</b>	<b>223</b>	<b>141791</b>

Tabela 5: Statistika vročenih paketov 2005  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

leto 2005



Graf 4: Statistika vročenih paketov 2005  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

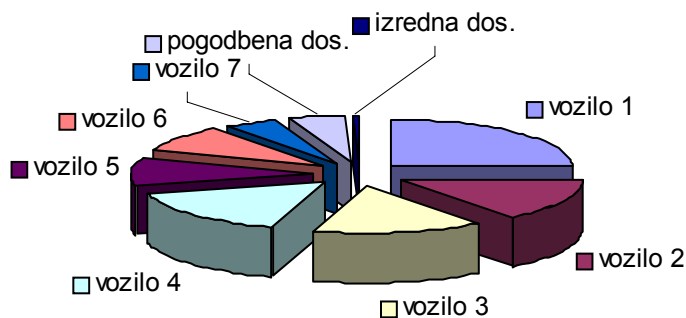


V letu 2006 je delo opravljalo sedem dostavnih delavcev, vendar je bila večji del leta potrebna tudi pomoč pogodbenih delavcev zaradi pogostih izrednih dostav. Zaradi velike količine števila paketov je bila vse leto redna zasedba delavcev polno zasedena in enakomerno obremenjena.

mesec	vozilo 1	vozilo 2	vozilo 3	vozilo 4	vozilo 5	vozilo 6	vozilo 7	pog.dost.	izr.dost.	skupaj
1	2792	1749	1695	2240	1121	1106	337	598	78	11716
2	3222	2051	1885	2140	1248	1112	362	457	136	12613
3	4013	2433	2745	2712	1657	1447	841	583	177	16608
4	3477	2169	2113	2374	1361	1275	385	588	137	13879
5	3456	2554	1997	2671	1476	1533	235	534	180	14936
6	3763	2117	1477	2402	1341	1243	1124	679	99	14467
7	3237	1560	1978	1967	1016	936	873	518	70	12155
8	3705	1705	1940	2190	1273	1198	534	719	94	12545
9	3823	2039	2515	2660	1412	1357	762	957	106	14568
10	3686	1497	2374	2561	1517	1310	608	739	101	15393
11	4432	2483	2858	2667	1629	1447	1628	882	282	18307
12	3742	1956	2350	2466	1308	1316	946	762	874	15720
<b>Skupaj</b>	<b>43348</b>	<b>25313</b>	<b>26927</b>	<b>29050</b>	<b>16359</b>	<b>15280</b>	<b>8635</b>	<b>8316</b>	<b>1178</b>	<b>172907</b>

Tabela 6: Statistika vročenih paketov 2006  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

leto 2006



Graf 5: Statistika vročenih paketov 2006  
(Vir: interno gradivo PE Kranj)

## 5 SPREMENJEN NAČIN PAKETNEGA POSLOVANJA NA NOVI LOKACIJI

Pošta Slovenije na območju PE Kranj do sedaj skoraj ni vlagala v paketno poslovanje. Prostore in opremo je prirejala v obstoječih objektih in povečevala vozni park ter število delavcev prilagajala potrebam obsega dela. Zato je na novi lokaciji potrebno imeti objekt, ki bo deloval samostojno.

### 5.1 Prostor in namestitvena oprema

Prostore novega centra je potrebno opremiti čim bolj namensko, da bi pridobili na času in dosegli optimalen rezultat dela. Dosedanji prostor je iz tega vidika neprimeren, saj se paketi prenašajo ročno na dostavne prostore; pri nakladanju v vozila se prenašajo do dvorišča; čakalne vrste so dolge, saj morajo delavci nakladanje opraviti drug za drugim.

To pomeni, da moramo na novi lokaciji iz ročnega prenašanja pri razvrščanju preiti na avtomatsko potovanje paketov do dostavnega in nakladalnega prostora. Paketi, ki prispejo s tovornim vozilom, se morajo takoj brez prenašanja polagati na valjni trak, ki jih vodi do prostora, kjer se razvrščajo in zaradi naklona usmerijo na dostavni okraj. Tu je treba zagotoviti dovolj prostora, da delavec razvrsti pošiljke po obhodnem redu in z vozilom pride tako blizu paketov, da jih lahko brez nepotrebne dodatnega premikanja natovori v dostavno vozilo.

V ta prostor morajo vozila priti suha in čista, saj so paketi občutljivi na vodo in nečistočo.

### 5.2 Oprema za manipuliranje s tovorom

Manipulacijsko opremo je treba nadomestiti z novo, saj mora stara oprema ostati na prejšnji lokaciji, kjer se bo še naprej opravljala dejavnost pretovarjanja bremen za potrebe drugih dejavnosti v podjetju.

Na novi lokaciji moramo imeti dvizžno rampo, ki omogoča nakladanje in razkladanje tovornih vozil, ki dostavijo paketne pošiljke. Ta mora omogočati spuščanje večjih in težjih pošiljk v nakladalni prostor, kjer se lahko paketi direktno naložijo v dostavno vozilo. Za premikanje večjih bremen je nujen ročni viličar, s katerimi bi premikali težji tovor ter natovarjali in raztovarjali dostavna vozila. Z dvema ročnima vozičkoma za večje obremenitve z vilicami pa bi olajšali manipulacije s paketi v objektu.

Zalo uporabni so tudi vozički za prevažanje večjega števila paketov.

Vsako vozilo bo moralo imeti ročni voziček za prevoz paketov od vozila do naslovnika ali njegovega prostora za prevzem.

### 5.3 Razporeditev delavcev

Predvideti in prerazporediti je potrebno tako delavce v objektu za pripravo, kot tiste v objektu za dostavo. Na dosedanji lokaciji so določena dela opravljali nekateri delavci iz drugih sektorjev zaradi časovnega zamika pri prevzemu paketov od prometnega križa pri dostavi. Od 1. do 5. ure ni prisoten nihče od paketnih delavcev, zato bi bilo potrebno na novi lokaciji pričeti z delom ob 1. uri z dvema delavcema (zaradi prevzema in podpisov komisijskega prevzema).

Ostali bi pričeli delo ob 5.30 uri. Za delo v dostavi je dovolj 7 delavcev. Zaradi nihanja potreb in neenakomernega dotoka paketnih pošilk, bi lahko v skladu s statistiko iz preteklih let zmanjševali ali povečevali število delavcev v dostavi paketnih pošilk. Odgovorni delavec oziroma vodja ni prisoten ne pri pripravi dela niti pri dostavi. Vsa dela, ki bi morala biti določena s strani vodje, so prepuščena medsebojnemu dogovorom med samimi delavci, kar je v veliki meri vzrok nesoglasij med delavci, zato bi pri spremenjenem načinu dela moral biti prisoten vodja od 1. do 8. ure zjutraj.

## 5.4 Vozni park

Vozni park je potrebno imeti na novi lokaciji, saj vozila, ki se uporabljajo za delo paketne dostave, ne smejo biti preveč oddaljena od lokacije paketnega centra. Vozila morajo biti na varnem in suhem območju, saj morajo biti v vsakem trenutku funkcionalna ne glede na vremenske razmere ali morebitne poškodbe. Za vozila je potrebno urediti ustrezno zavarovano in pokrito parkirno mesto, kjer je nepooblaščenim osebam dostop onemogočen.

Na novi lokaciji je potrebno imeti sredstva za vzdrževanje brezhibnosti in čiščenje vozil. Določiti je treba, katera vozila se uporabljajo izključno za prevoz paketov in katera za druge namene. Izdelati je potrebno razpredelnico uporabe vozil in omogočiti nemoten potek dela. Za dostavo paketov bi se uporabljalo 4 srednje dostavna vozila in 3 lahka dostavna vozila.

## 5.5 Spremenjen način priprave dela z paketi

Priprava dela zaradi ustaljene dosedanje prakse pri prevzemu paketnih pošilk mora ostati bolj ali manj nespremenjena, saj so stranke, ki storitev koristijo, na potek dela že navajene. Ko pa paketi enkrat prispejo v pošto, se lahko njihova pot in način manipulacije pri sprejemu nekoliko spremeni. Nekaj paketov se prevzame na poštnem okencu in ti imajo predpisano pot tako pri sprejemu kot pri oddaji. Večina paketov pa se prevzame na odjemnih mestih pošiljatelja in dostavi na pošto, kjer se opravi prevzem.

Delo poteka tako, da delavec, ki pripelje pakete, sam raztovori vozilo in položi pakete na transportni trak, ki dvigne pakete v visoko pritličje in jih po valjčnem traku usmeri do prevzemnega delavca. Ta opravi prevzem paketa in ga iz tehtnice prestavi na transportni voziček.

Za pakete, ki so večjih dimenzij, opravimo prevzem preko dovozne rampe, ki omogoča dvig tovora z manipulacijskimi sredstvi do prostora za prevzem in delavca, ki opravi prevzem s tehtanjem in vpisom paketa. Paket se z vozičkom prepelje na rampo, kjer počaka na tovorno vozilo, ki opravi prevoz paketov v PLC Ljubljana. Tam se paketi strojno sortirajo in ponovno prepeljejo na dostavne pošte po Sloveniji.

Za dovoz paketov je potrebno imeti delavca, ki dobro pozna stranke in njihove lokacije zaradi točnosti prevzema in možnosti hitrega prilagajanja na spremembe, ki so del vsakdana. Delavec ima svoj obhodni red, vendar je zaradi velikih potreb po izrednih prevzemih pogosto treba hitro in smiselno ukrepati, da se ne zgublja čas, ki bi vplival na kvaliteto dela. Delavec mora zaradi nenehnih izrednih potreb spreminjati relacijo tako, da ustreže željam uporabnika in smiselno odstopa od

obhodnega reda, ki je vnaprej določen. Upoštevati je treba, da ima na obhodnem redu redne stranke, ki zahtevajo točnost. Pri sprejemanju naročil za izredne prevoze je potrebno telefonsko naročanje snemati, kajti pogosto se zgodi, da stranka naroči prevoz, vendar zaradi nedoslednosti delavca, ki sprejema naročilo, ne pride do napotitve prevzemnega delavca na naslov. To so napake, ki jih je težko opravičiti pri uporabniku storitve.

Ta prevzem mora sprejeti vpisni delavec za prevzem paketov, ki obvesti prevzemnega delavca o lokaciji in času prevzema. Tako pri prevzemu kot pri oddaji na terenu je prisoten en sam delavec. Vendar ga je treba pri napornem raztovarjanju vozila razbremeniti, s čimer se delo hitreje opravi, voznik pa si lahko tudi nekoliko odpočije. Pri manipulaciji s paketi zaradi težkega fizičnega dela lahko pride tudi do poškodb paketov, ki niso zanemarljive. S pomočjo dodatnega delavca omogočimo lažjo manipulacijo s paketi in tako zmanjšamo možnost poškodb pri prelaganju paketov.

Pot paketov ostaja nespremenjena in sicer po gnanem transportnem traku, ki dvigne pakete v visoko pritličje in jih po ne gnanem valjčnem traku usmeri do prevzemnega delavca. Tu sta potrebna dva delavca za manipulacijo s paketi in delavec, ki označuje in sporoča podatke za knjiženje paketov. Vpisni delavec vodi evidence in sprejema naročila za prevoze.

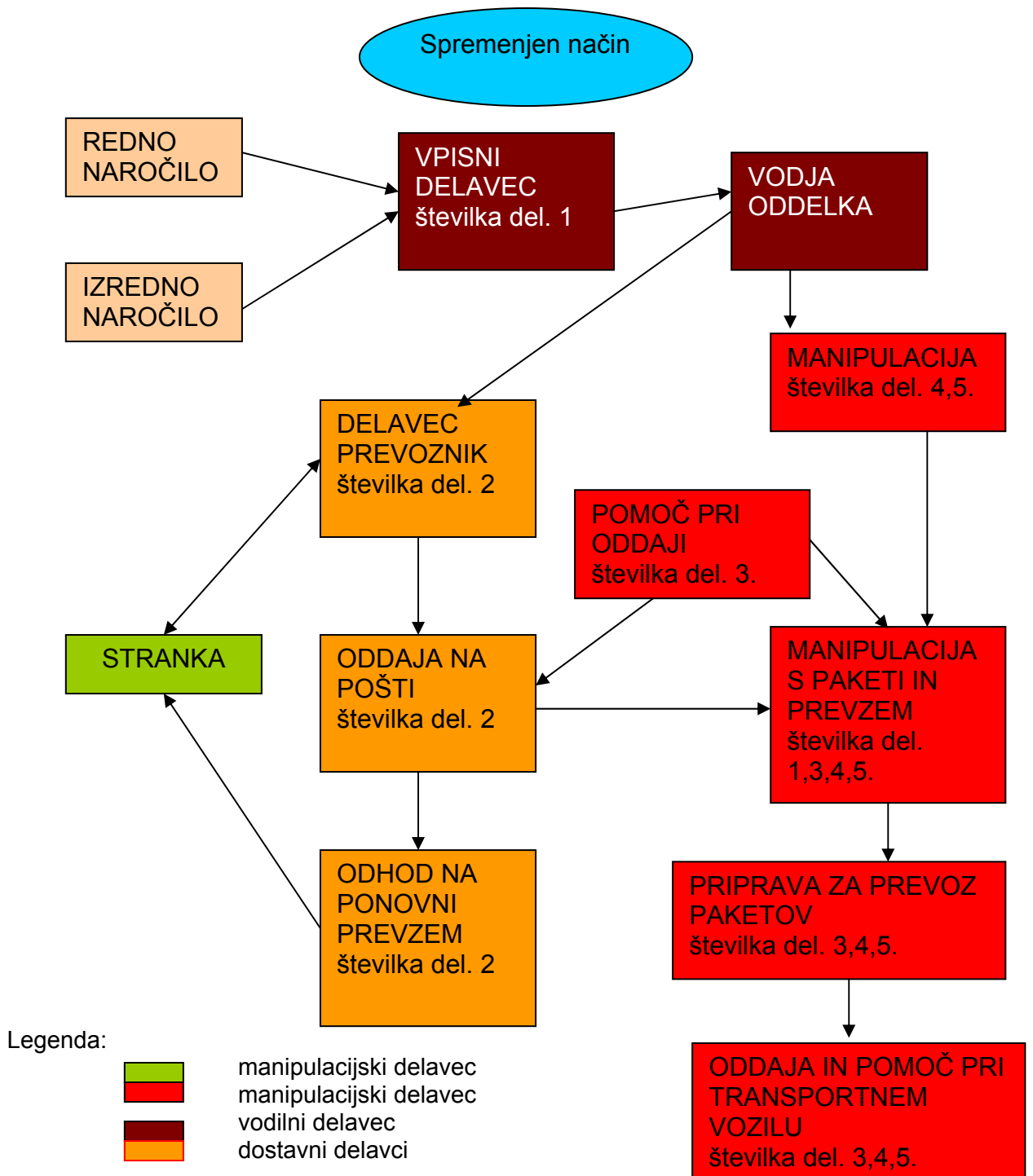
Zaenkrat se naročila strank samo vpisujejo v evidenco prispelih naročil; če se ne vpišejo, je zelo težko ugotoviti potrebo po prevozu. Če pa se naročilo posname, obstaja možnost ponovnega preverjanja ali dokazila, da je bilo naročilo res izdano. To je lahko tudi referenca za uporabnike, ki so že imeli izkušnjo s pošto, ko naročilo ni bilo izvedeno.

Predlagam preverjanje naročil za vsako preteklo uro zaradi morebitnih napak pri prevzemu in pridobivanju povratnih informacij od prevzemnih delavcev s terena zaradi kontrole opravljenega dela. Tako bi možnost realizacije storitve pripeljali do 100 %.

Pri sami manipulaciji s paketi je potrebna prisotnost dveh delavcev zaradi minimiziranja poškodb in zmanjšanja fizičnih obremenitev delavcev.



Slika 10: Skladišni prostor  
(Vir: Poštni razgledi, september 2006, stran 13)



Slika 11: Spremenjen način sprejema paketov

Shema dela na predstavljenem diagramu poteka po **spremenjenemu načinu** in sicer naročilo in nalog za redno delo ali morebitno izredno, ki je lahko tudi med samim prevozom, delavec številka 2 dobi od vpisnega delavca številka 1, nakar opravi prevzem paketa pri stranki in opravi prevoz do pošte, kjer odda paket v sprejemni center in sam nadaljuje pot do naslednjih strank.

Manipulacijski delavec št. 3 mu pri tem ves čas nudi pomoč, da ga razbremeni težjega fizičnega dela. Nato opravijo prevzem paketov Manipulacijski delavci št. 3,4,5 in v sodelovanju z delavcem št. 1 opravijo sprejem in pripravo za prevoz. Pri oddaji paketov na transportno vozilo sodelujejo delavci številka 1,3,4,5.

Bistvena razlika spremenjenega načina sprejema paketov je ta, da se izredna naročila sprejemajo preko vpisnega delavca in ne preko vodje. Naročila se morajo snemati zaradi kasnejše kontrole prevzemov. Iztovarjanje vozila morata opravljati dva delavca in ne en sam, ker je voznik preobremenjen ter zaradi nenehnega izstopanja in vstopanja v in iz vozila preveč obremenjuje telo in povečuje možnost nastanka poškodb pri delu in poškodb paketov.

## 5.6 Spremenjen način manipulacije s paketi v centru

Pri dostavi paketov iz PLC Ljubljana prevzem paketov opravi poštni delavec, ki opravlja prevzem od 1.00 do 5.00 ure. Med tem časom paketi čakajo na prihod paketnih delavcev. Ti pridejo na delo ob 5.30 in začnejo s razvrščanjem paketov po dostavnih okrajih.

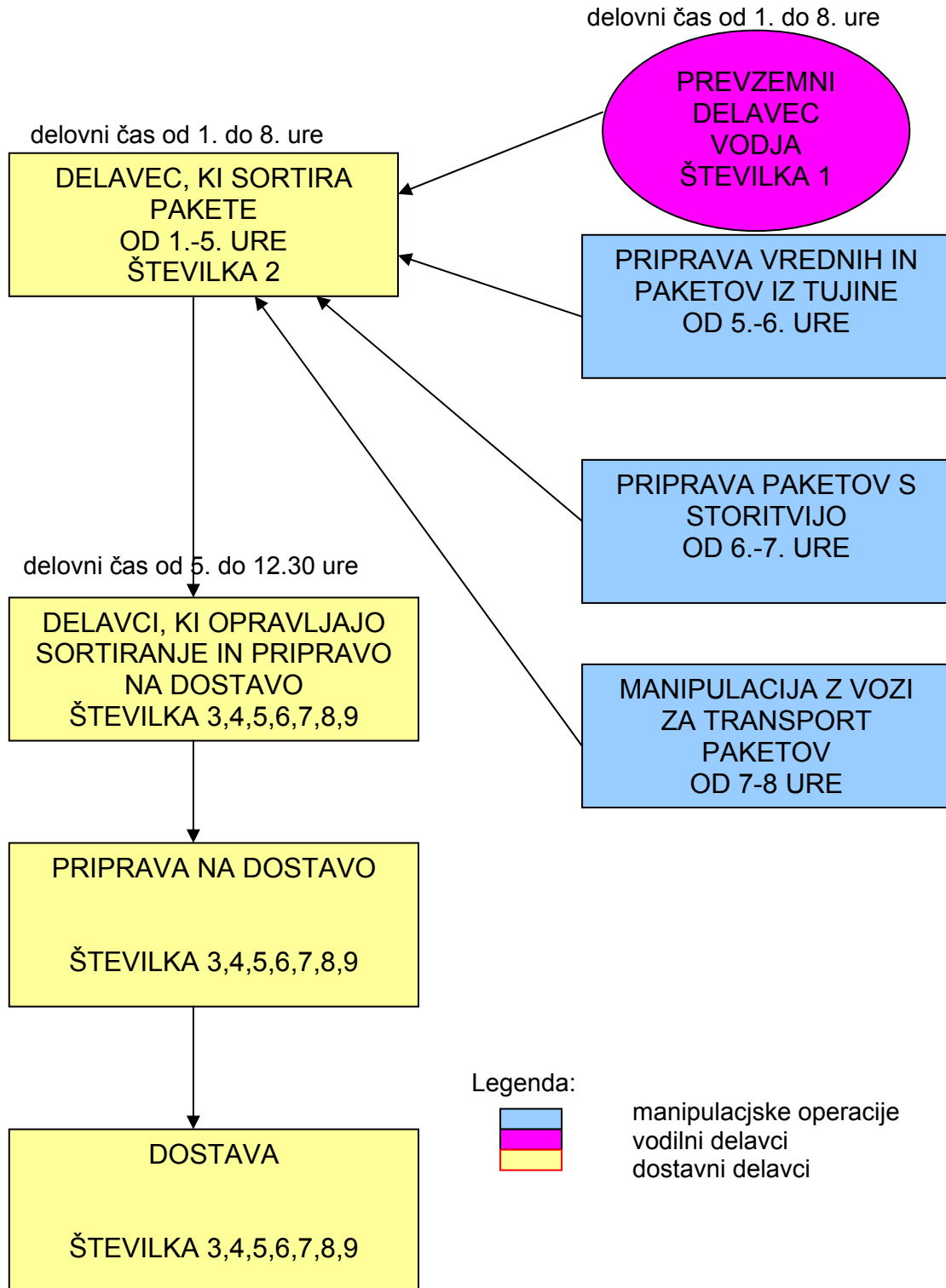
Delo opravlja 7 delavcev, ki so zaradi prostorske stiske in potreb po vrsti priprave dela razporejeni vsak na svoje mesto. Trije delavci opravljajo delo sortiranja v spodnjem nivoju objekta, en delavec od teh treh opravlja tudi manipulacijo s transportnimi vozički zaradi spuščanja polnih in dvigovanja praznih; dva delavca sortirata pakete v visokem pritličju in eden od teh pomaga pri manipulaciji z vozički pri spuščanju in dvigovanju vozičkov; naslednji delavec pripravi pakete, ki imajo označeno vrednost in pakete prispele iz tujine - te pakete razdeli po dostavnih okrajih in jih številčno zabeleži v evidenco za obremenitev dostave.

Vozički, ki so pripravljene za sortiranje, se drug za drugim spuščajo ročno in s pomočjo rampe v spodnjo etažo, kjer trije delavci ročno pregledajo vsak paket posebej, preberejo naslov in ga odnesejo do dostavnega prostora spodaj ali ga dvignejo nazaj na visoko pritličje ter odidejo po naslednji paket. Ta postopek se ponavlja toliko časa, da se razdelijo vsi paketi. Izločijo se paketi, ki so napačno usmerjeni, pomanjkljivo naslovljeni ali poškodovani, imajo naslovnikovo naročilo, ki zahteva izročitev na pošti, prevzem preko poštnih predalov, zahtevo po popoldanski dostavi po 16.00 uri ali dostavi do 10.00 ure (vendar se ti v skladu z dogovorom med vodjo in dostavnim delavcem poskušajo dostaviti po redni paketni dostavi), paketi pogodbenih strank, ki imajo jutranjo dostavo z ostalo pošto, ki jo po pogodbi dostavljamo prednostno in paketi, ki imajo kot storitev označeno klic 1 ali klic 2.

Sedmi delavec sortira pakete, ki imajo posebne storitve in jih pripravi za vpis. Sortira jih po vrstnem redu dostave. Za pakete, ki so s storitvijo prevzem na pošti, napiše obvestila in jih odda pismošiški, ki dostavi obvestilo na naslov. Na pakete napiše datum obveščanja in se podpiše. Ti paketi se prepeljejo na naslovno pošto in se tudi tam izročijo.

V primeru, da za isto stranko pošiljatelj naslovi več paketov in ti ne prispejo do naslovne pošte isti dan, se tudi ti paketi upravičeno zadržijo na pošti ter dostavijo, ko

prispejo vsi. Paketi večjih dimenzij in paketi, ki so na paletah, se razdelijo na koncu deljenja in prepeljejo na prostor, ki je namenjen določenemu dostavnemu okraju.



Slika 12: Spremenjen način priprave dela v centru

Delo začneta delavec številka 2 in vodja (št. 1) ob 1.00 uri. Od voznika tovornega vozila prevzameta vozičke z paketi in jih pričneta sortirati vse do 5.00 ure, ko pridejo na delo dostavni delavci in prevzamejo sortiranje ter pripravo na dostavo.

Paketi, ki se prevzamejo, se skupaj z vozički zadržujejo ves čas v istem prostoru. Delavec številka 2 polaga pakete na valjčni trak, ki ima devet ločilnih naprav. Delavec številka 1 paketom glede na naslov določi odcepno mesto, ter ga porine po valjčnem traku nanj. Paket potuje iz visokega pritličja v spodnjo etažo po valjčnem traku in tako se razdelijo vsi paketi, ki so prispeli za dostavo. Ločijo se dostavni okraji in paketi, ki imajo posebne storitve in imajo drugo pot od paketov, ki jih dostavljajo redni dostavni delavci.

Ob 5.00 uri prevzamejo delo sortiranja delavci številka 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, ki po končanem sortiranju pripravijo pakete za dostavo. Delavec številka 2 pripravi pakete, ki imajo posebne storitve za dostavo oziroma izročitev na pošti. To delo opravlja od 5.00 ure do 6.00 ure. Nato od 6.00 do 7.00 ure razdeli pakete, ki so prispeli iz tujine, in pakete z označeno vrednostjo, ter jih razdeli in obremeni dostave. Isti delavec od 7.00 do 8.00 ure opravi sortiranje praznih vozičkov in jih pripravi za popoldanski sprejem ali vračilo v PLC Ljubljana.

Pri novem spremenjenem načinu manipulacije, se paketi ne bodo več prenašali ročno, ampak s pomočjo valjčnega in transportnega traku v stojni višini. S tem se izognemo počepanju in dvigovanju bremen s tal.

Zaradi količinskega dela razvrščanja paketov, ki časovno traja približno 90 minut, ni smiselno vpeljati avtomatskega razvrščanja paketov.

## 5.7 Spremenjena priprava na dostavo paketov

Način dela pri pripravi na dostavo je potrebno spremeniti skoraj v celoti, saj dosedanje delo poteka povsem ročno.

Paketi se zlagajo ročno po tleh in drug na drugega:

- po naslovu uporabnika
- po dostavni poti
- po načinu vročitve
- po velikosti
- po času dostave.

Po naslovu uporabnika se določijo območne krajevne enote, ki omogočajo racionalnejše in precej učinkovitejše terensko delo preko ustaljenih dostavnih poti. Krajevne enote se razdelijo v ulični sistem in sistem povezanosti poti od enega uporabnika do drugega.

Po načinu vročitve je potrebno ločiti pakete, ki imajo posebne storitve vročanja. Za te pakete je potrebna posebna previdnost, saj se morajo upoštevati vse zahteve za prenos in vročitev.

Po velikosti se paketi ločijo zaradi razporeditve tovora v tovornem vozilu, saj dobro in pravilno razvrščen tovor omogoča hitro in varno manipulacijo na terenu.

Po času dostave je potrebno pravilno razporediti kraj in čas, ki se morata uskladiti zaradi potreb naročnika storitve.



Ko so paketi razvrščeni po vseh teh kategorijah, se lahko začne njihovo vpisovanje v dostavne knjige in obenem opravi potreben pregled zaradi morebitnih kasnejših reklamacij uporabnika. Ugotovijo se morebitne poškodbe ali pomanjkljivosti paketa.

Vpisovanje, ki je prej potekalo ročno, se zdaj opravi vpis s skenerjem, ki omogoča branje črtne kode s podatki, ki so potrebni za vpis;

- zaporedna številka paketa,
- vrsta paketa,
- morebitna vrednost paketa,
- evidenčna številka paketa,
- sprejemna pošta paketa,
- vpiše se dodatna storitev za vročitev (znesek odkupa, plačilo poštnine),
- in pod opombe se napiše posebnost, ki jo zahteva pošiljatelj ( čas vročitve, znesek plačila storitev, način plačila, morebitne pripombe prejemnika ).

Po opravljenem vpisu se opravi štetje paketov, preverjanje evidenc in usklajevanje z obremenitvijo.

Vozilo za prevoz se pripelje do valjčnega traku brez da bi ogrožalo druge delavce, voznik s pomočjo sodelavca opravi natovarjanje vozila iz valjčnega traku. Tako natovarjanje pripomore k ergonomiji dela in zmanjša poškodbe delavcev in paketov.

## 5.8 Ergonomija dela

Pri fizičnih aktivnostih je potrebno bistveno bolj poskrbeti za varnost pri delu. Ročno vpisovanje podatkov zahteva v večji meri čepenje, sklanjanje ter premikanje paketov, kar močno obremeni delavca.

Po končanem vpisu je potrebno uskladiti podatke in razbremeniti prevzemne delavce ter obremeniti paketno dostavne delavce.

Ko so evidence usklajene in potrjen prevzem z podpisom, se lahko začne nakladanje paketov na tovorna vozila. Zaradi prostorske ureditve vozila ni mogoče zapeljati v neposredno bližino paketov, zato se ti po določenem vrstnem redu prinašajo v vozilo. To opravljajo delavci ročno le v primeru, da zaradi teže ali oblike paketov to ni mogoče izvesti s pomočjo transportne naprave. Delavci si pri nakladanju na tovorno vozilo pomagajo.

Ogromno fizičnega dela in nepravilnih gibov je za človeško telo nevarno; fizične obremenitve so ključni dejavnik in povzročitelj hudih poškodb ali obrab delov telesa, zato je treba določene fizične aktivnosti izvajati pravilno.

Te aktivnosti so;

- počep in dvigovanje bremen v nepravilnem položaju,
- prenašanje bremen in gibanje v različne smeri,
- vstopanje v vozilo in izstopanje iz vozila z bremen na rokah,
- nenehno ponavljanje istih gibov.

Zaradi teh ugotovitev moramo reorganizacijo opraviti tako, da se zaposlenim omogoči varnejše in zdravju prijaznejše delovno okolje, hkrati pa omogoči varnejšo manipulacijo s paketi.

Pri preselitvi na novo lokacijo bomo morali opremiti delovni prostor z potrebno opremo in prirediti manipulacijo z vozili potrebam po prostorski ureditvi mesta za nakladanje paketov.

## 6 ZAKLJUČEK

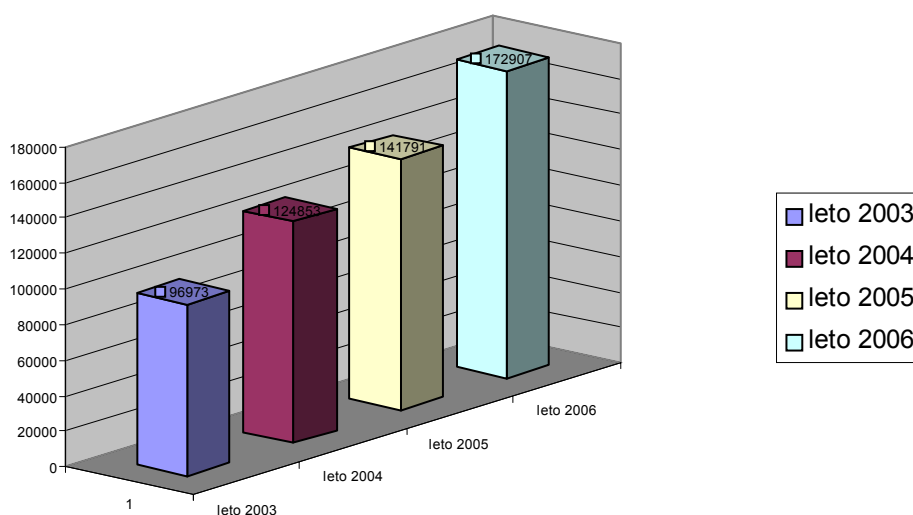
V diplomskem delu smo primerljivo prikazali sedanje delo in spremenjen način dela paketnega oddelka Pošte Slovenije - PE Kranj.

V njem smo izpostavili ključne probleme in nakazali možno rešitev, ki bi pripomogla k večji produktivnosti in omogočila prilagajanje vse večjemu obsegu dela. Izpostavili smo prostorske težave, ki spremljajo zaposlene. S primerno namestitvijo opreme na novi lokaciji, ki omogoča varno in delavcu prijazno delovno okolje, pa smo modernizirali in primerno motivirali zaposlene za nove izzive. Za spremljanje potreb po večjem ali manjšem številu delavcev za dostavo paketov je potrebno vsakodnevno opravljati kontrolo pri obremenitvi vsakega dostavnega okraja posebej in opravljati prerazporeditve obremenitev enakomerno na vse delavce.

S tem diplomskim delom smo predstavili rešitev problema, ki je nastajal dalj časa, in ga je treba rešiti v letu ali dveh, ker sedanja lokacija negativno vpliva tako na zaposlene kot tudi na kvaliteto in kvantiteto dela.

S predstavitvijo rasti paketnega poslovanja od leta 2003 do leta 2006 je jasno pokazano, zakaj paketna dostava potrebuje nove namenske prostore in opremo. Pri vpogledu v celotno rast obsega dela je moč ugotoviti nenehno strmo povečevanje števila paketov kot tudi števila delavcev, ki opravljajo delo v dostavi paketov. Na podlagi grafične ponazoritve rasti teh dveh komponent je moč predvidevati in planirati nadaljnje delo paketnega centra PE Kranj. Stalno povečevanje obsega dela zahteva prilagodljivost ljudi, delovnega prostora in opreme za delo.

### PREGLED ŠTEVILA DOSTAVLJENIH PAKETOV OD LETA 2003 DO LETA 2006



Graf 6: Pregled števila dostavljenih paketov od leta 2003 do leta 2006

V vsakodnevni bitki s časom so dobrodošle novosti in spremembe, ki nam prihranijo čas in denar. Tudi zato je Pošta Slovenije posodobila in izboljšala obstoječe storitve ter dodala še nove. V diplomskem delu sem predstavil svoje razmišljanje in pogled za bodoče delovanje paketnega oddelka na Gorenjskem. Pošta Slovenije si prizadeva svoje storitve čim bolj približati uporabnikom poštne storitve, zato predlagam, da poskuša pridobiti prednost pred konkurenco s paketno distribucijo po vsej Sloveniji.

Tako bi bila prva asociacija uporabnika poštne storitve »Pošta Slovenije« in ne konkurenčno podjetje.

V prihodnje Pošta Slovenije ne bo imela take podpore države, kot jo je imela v minulih letih. Trg poštne storitve se bo postopoma odpiral in morala se bo soočiti z vedno večjo in vse bolj neizprosno konkurenco na prostem trgu. Potegovati se bo morala za vsakega posameznega kupca. Potrebno bo ohraniti stalne kupce ter pridobiti nove. Vedno več pozornosti pa bo potrebno posvetiti kvaliteti poštne storitve, saj so le-te ključni dejavnik, ki vodi do zmagovalnega položaja na trgu.

Pri pisanju diplomskega dela sem ugotovil, da je Pošta Slovenije opravila že veliko dela na področju izboljševanja kakovosti svojih storitev in da je pripravljena na boj s konkurenco. Ima pravilno zastavljeno strategijo in ustrezen kader, vendar je storitveno podjetje in v takem podjetju je najbolj šibak člen v verigi prav delavec, ki je v stalnem stiku z uporabniki. V osebnem stiku delavec predstavlja tako sebe kot tudi podjetje, ki mu pripada. Biti mora vljuden in ustrežljiv, kajti stranka bo šla tja, kjer dobi najboljšo storitev in največ pozornosti, zato lahko s svojim delovanjem pripomore k dolgoročni uspešnosti Pošte Slovenije.

Za dobro počutje zaposlenih mora poskrbeti tudi podjetje, kajti le zadovoljen delavec je tudi dober delavec. S tako kombinacijo pa podjetje dobi vstopnico za boljšo prihodnost.



Slika 13: Urejen pismonoša  
(Vir: <http://www.posta.si>)

## 6.1 Kazalo slik, tabel in grafov

Slika 1: Transportni voziček .....	4
Slika 2: Shematski prikaz poti pošiljke .....	10
Slika 3: Poštno kolo .....	13
Slika 4: Poslovne enote Pošte Slovenija .....	14
Tabela 1: Primerjava pokritosti držav s poštnimi storitvami .....	17
Tabela 2: Transportna sredstva .....	18
Slika 5: Transportni paketni trakovi .....	20
Slika 6: Shema sprejema paketov .....	26
Slika 7: Transportni trakovi .....	29
Slika 8: Shema poteka dela v paketnem centru .....	30
Slika 9: Poštni paket .....	31
Graf 1: Število sprejetih paketov v PE Kranj po letih .....	32
Tabela 3: Statistika vročenih paketov 2003 .....	33
Graf 2: Statistika vročenih paketov 2003 .....	33
Tabela 4: Statistika vročenih paketov 2004 .....	34
Graf 3: Statistika vročenih paketov 2004 .....	34
Tabela 5: Statistika vročenih paketov 2005 .....	35
Graf 4: Statistika vročenih paketov 2005 .....	35
Tabela 6: Statistika vročenih paketov 2006 .....	36
Graf 5: Statistika vročenih paketov 2006 .....	36
Slika 10: Skladiščni prostor .....	39
Slika 11: Spremenjen način sprejema paketov .....	40
Slika 12: Spremenjen način priprave dela v centru .....	42
Graf 6: Pregled števila dostavljenih paketov od leta 2003 do leta 2006 .....	45
Slika 13: Urejen pismonoša .....	46

## 6.2 Literatura in viri

1. Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošilkami  
Pošta Slovenije, Sektor za poštni promet, Maribor, april 2003
2. Priročnik za pismonoše  
Pošta Slovenije, Sektor za poštni promet, Maribor, april 2003
3. Stanje poštnega omrežja na Gorenjskem
4. Pošta Slovenije, PE Kranj, v letu 2006 in načrt za leto 2007
5. Okrožnice pošte Slovenije
6. Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o poštne storitvah
7. Zakon o poštne storitvah (uradno prečiščeno besedilo ZPSto-1-UPB1)  
Ljubljana dne 17. junija 2004
8. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve  
Maribor, marec 2006
9. Splošni pogoji izvajanja drugih poštne storitev  
Maribor, marec 2006
10. Navodila za poslovanje s paketnimi pošilkami  
Maribor, marec 2005
11. Poslovno poročilo PE Kranj za leto 2003
12. Poslovno poročilo PE Kranj za leto 2004
13. Poslovno poročilo PE Kranj za leto 2005
14. Poslovno poročilo PE Kranj za leto 2006
15. Kovačevič O, 1962. Gradivo za zgodovino pošte Slovenije, Beograd: PTT arhiv
16. Hozjan A, 1997. Pošta na slovenskih tleh. Maribor: Pošta Slovenije
17. <http://www.posta.si>
18. <http://europe.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2007/1176/117620020705en00210025.pdf>
19. <http://europe.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2007/1015/101519980121en00140025.pdf>