



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Poštni promet

**PRENOS POŠTNIH POŠILJK NA POŠTI
4201 ZG. BESNICA**

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.
Somentor: Saša Pevec, dipl. inž. tehnol. prom.
Lektorica: Andreja Tasič, prof. slov.

Kandidat: Josip Bračun

Kranj, december 2012

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Barbari Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon., in somentorju Sašu Pevcu.

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

IZJAVA

»Študent Josip Bračun izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar, univ. dipl.ekon., in somentorja Saše Pevca.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

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

Glavni motiv za izbiro področja diplomskega dela so predvsem večletne izkušnje pri delu v poštnem prometu. Diplomsko delo je razdeljeno na štiri poglavja. V prvem poglavju je najprej predstavljena Pošta Slovenije. Drugo poglavje opisuje proces prenosa poštних pošiljk. V tretjem poglavju je opisan sprejem pošiljk in predlogi ukrepov za optimizacijo na pošti 4201 Zgornja Besnica. Četrto poglavje pa predstavlja dostavo pošiljk na pošti 4201 Zgornja Besnica s predstavitevijo pošte 4201 Zgornja Besnica, obstoječega stanja, opredelitvijo problemov in predlaganih izboljšav.

KLJUČNE BESEDE

- Pošta Slovenije,
- Sprejem poštних pošiljk,
- Dostava poštних pošiljk,
- Poštne storitve,
- Pošta 4201 Zgornja Besnica.

ABSTRACT

In the last few years, changes have occurred in the postal services market including the globalization processes, incoming competition and technological changes. These changes have affected the large company, Post of Slovenia which has to be competitive in the field, and has to offer fast, effective, quality and competitive postal services. Everyone who uses postal services want more than they wanted a few years ago, and if they don't get the quality services they expect, they will turn to another company that provides these services.

The major motives to write about this are the years of experience I have had with postal transport services. My study is divided into four chapters. The first chapter is about Post of Slovenia in general. The second chapter describes the process of transferring the mail, while the third chapter is about mail admission and proposed actions to optimize the work at post 4201 Zgornja Besnica. The last chapter presents the process of mail delivery at post 4201 Zgornja Besnica, including a description of its status, the problems that it has faced, and the possibility of improvements.

KEYWORDS

- Post of Slovenia,
- mail transfer,
- mail admission,
- postal services,
- post 4201 Zgornja Besnica.

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	1
1.4	Predpostavke in omejitve	2
1.5	Metode dela	2
2	PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE.....	3
2.1	Pošta Slovenije	3
2.2	Organiziranost podjetja Pošta Slovenije	3
2.1.1	Notranja organiziranost Pošte Slovenije	4
3	PROCES PRENOSA POŠTNIH POŠILJK	6
3.1	Sprejem	6
3.1.1	Odprava	7
3.2	Usmerjanje.....	9
3.3	Prevoz.....	10
3.4	Dostava.....	11
4	SPLOŠNO O SPREJEMU POŠILJK	14
4.1	Sprejem navadnih pisemskih pošiljk.....	15
4.2	Sprejem poslovnih paketov	16
4.3	Predlogi ukrepov za optimizacijo	17
4.3.1	Predlog za izboljššan sprejem pisemskih pošiljk	17
4.3.2	Predlog spremembe vnosa podatkov o sprejemu pošiljk	18
4.3.3	Predlog za komuniciranje s potencialnimi strankami	18
5	DOSTAVA POŠILJK NA POŠTI 4201 ZGORNJA BESNICA.....	19
5.1	Predstavitev pošte 4201 Zgornja Besnica	19
5.2	Predstavitev obstoječega stanja	21
5.3	Opredelitev problema	26
5.4	Predlagana izboljšava	27
5.4.1	Sprememba – izenačenje dostavnih okrajev	29
5.4.2	Razlika v dostavi zaradi sprememb – izenačenje dostavnih okrajev..	30
6	ZAKLJUČEK	31
	LITERATURA IN VIRI	33
	PRILOGE	34
	KAZALO SLIK.....	36
	KAZALO TABEL	36
	POJMOVNIK	36
	KRATICE IN AKRONIMI	37

1 UVOD

Človek je imel na vseh stopnjah družbenoekonomskega razvoja potrebe po posrednem in neposrednem komuniciranju z ljudmi. Prenosi sporočil so potekali na različne načine, v vse pa je bil vključen promet. Pri zadovoljevanju potreb in želja mu je nenehno pomagal promet. Promet je širši pojem kot transport, saj obsega prenos ljudi, stvari, informacij in energije z enega mesta na drugo v določenem času.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Z diplomsko nalogo želimo podrobneje pregledati sprejem pošilk, na podlagi katerega bi odpravili težave, ki se pojavljajo v poštnem prometu na proučevani pošti. Mnogokrat se srečujemo z logističnimi težavami, ki jih povzročajo količine pošilk in njihova dostava. Zaradi večjega obsega pošilk bi morala Pošta Slovenije optimizirati posamezna delovna mesta po posameznih poštah, da bi tako dosegla boljše izkoriščenost in učinek pismonoš pri njihovem delu ter v končni fazi s tem zadovoljnega uporabnika storitev Pošte Slovenije. V nalogi bomo predstavili pošto 4201 Zgornja Besnica in njeno območje, organizacijo. Opisali bomo celoten postopek sprejema navadnih pisemskih pošilk in poslovnih paketov, ki zagotavljajo učinkovito izvedeno začetno fazo tehnološkega procesa, ter v nadaljevanju podrobno opisali postopek dostave pisemskih pošilk.

1.2 CILJI NALOGE

Namen naloge je optimizacija sprejema in dostave pisemskih pošilk na pošti 4201 Zgornja Besnica, odprava obstoječih težav in podaja ter uvedba ukrepov, ki bodo omogočali hitrejši in predvsem racionalnejši sprejem in dostavo v vseh pogledih.

Cilj naloge je predlagati izboljšave na naslednjih področjih:

- časovni prihranek,
- prostorski prihranek (večja preglednost),
- predlog za izboljšavo prevzema poslovnih paketov,
- večja varnost pismonoš,
- večja kakovost dostave,
- predlog za izboljšavo dostave pisemskih pošilk,
- prikaz izenačenja dostavnih okrajev pismonoš.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

V nalogi je predstavljena distribucijska logistika Pošte Slovenije kot enega izmed logističnih podsistemov. »Osnovna naloga distribucijske logistike je zagotavljanje pretoka storitev oziroma proizvodov od proizvajalca do končnega potrošnika oz. uporabnika storitev. Distribucijska logistika teži za čim boljšim načinom distribuiranja blaga, ki je opredeljen s samim izdelkom oz. storitvijo, tehnologijo prometnih sredstev, infrastrukturo in nastalimi stroški.« (Požar, 1985)

Dejstvo je, da se zaposleni na Pošti Slovenije trudimo pri dostavi pošiljk, kar vsak dan predstavlja nov izziv glede organiziranja pravočasne dostave pošiljk do uporabnikov. Mnogokrat se srečujemo z logističnimi težavami, ki jih povzročajo količine pošiljk, njihova dostava, vremenski in drugi vplivi. Pismonoše se ob vsakem vremenu in počutju odpravimo po svojih točno določenih poteh in komuniciramo z uporabniki.

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavljamo, da je Pošta Slovenije zaradi svoje zgodovine in tradicije med vodilnimi logističnimi podjetji na področju prenosa poštnih pošiljk v Sloveniji in ima ob pojavu konkurence še veliko rezerv v zvezi z dostavo pošiljk.

Glede na to, da Pošta Slovenije uporabnikom svojih storitev ponuja več različnih vrst storitev, se bomo zaradi obsega in preglednosti predstavitev in z analizo ugotovljenega omejili na sprejem navadnih pisemskih pošiljk in poslovnih paketov.

Omejitve, s katerimi se bomo v nalogi soočili:

- malo dostopne literature s celotnega področja,
- težji dostop do nekaterih podatkov zaradi poslovnih skrivnosti.

1.5 METODE DELA

Pri nalogi bodo uporabljene naslednje metode:

- opazovalna metoda,
- deskriptivna metoda (metoda opisovanja posameznih pojavov),
- statistična metoda (metoda množičnih pojavov, zbiranje in obdelovanje podatkov) in
- komparativna metoda (metoda primerjanja, primerjav in stopnjevanja).

Podatke za izdelavo naloge bomo pridobili s pomočjo ustrezne domače in tuje literature, uporabo internih virov Pošte Slovenije in na podlagi razgovorov v Pošti Slovenije ter iz virov, povzetih na spletnih straneh.

2 PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE

2.1 POŠTA SLOVENIJE

Pošta Slovenije, d. o. o., je bila ustanovljena na osnovi Zakona o Pošti Slovenije (Ur. l. RS, št. 73/94) in Uredbe o ustanovitvi Pošte Slovenije, d. o. o. (Ur. l. RS, št. 79/94). Podjetje je bilo ustanovljeno 1. 1. 1995 na podlagi ločitve podjetja PTT na dve ločeni podjetji: Telekom Slovenije, d. d., in Pošta Slovenije, d. o. o.

Ustanovitelj in edini lastnik Pošte Slovenije je Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice preko Vlade Republike Slovenije. Družba ima sedež v Mariboru na Slomškovem trgu 10 (www.posta.si).

Poštne storitev se v notranjem poštnem prometu izvaja v skladu z določili Zakona o poštah in poštne storitvah ZPSto-2, Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštne storitev, v mednarodnem poštnem prometu pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori (www.posta.si).



Slika 1: Logotip Pošte Slovenije
(Vir: Pošta Slovenije)

2.2 ORGANIZIRANOST PODJETJA POŠTA SLOVENIJE

Organizacija je racionalno, vnaprej premišljeno povezovanje in usklajevanje ljudi in njihovih aktivnosti v skupni sistem z nekaterimi resursi (material, delovna sredstva, finance, informacije) z namero izpolnitve namena, zaradi katerega so se združili. Z organizacijo se definirajo njihovi medsebojni odnosi, način sodelovanja in koordiniranja akcij kakor tudi vse naloge in odgovornosti posameznih členov, da bi se dosegli zastavljeni cilji ob maksimalni učinkovitosti celega sistema (Kovač, Vila, 1997).

»Pošta Slovenije ima zelo pomemben vpliv na okolje, se vanj ustrezno vključuje in se z njim tudi dopolnjuje. Vključuje se v vse najpomembnejše dejavnosti, ki se opravljajo na področju Republike Slovenije, združuje se z okoljem in je od njega tudi odvisna. Strateški razvoj Pošte Slovenije je zato potrebno obravnavati kot del nacionalne strategije razvoja. Gre za to, da se upošteva celovit sistem poštne dejavnosti v Republiki Sloveniji, ki ga sestavljajo:

- vhodni sistem, ki vključuje:

- sisteme oskrbe in izvajalce investicijskih projektov,
 - telekomunikacijske operaterje,
 - druge izvajalce poštne storitve,
 - banke,
 - mednarodne poštne sisteme,
 - občine/regije.
- *osrednji sistem*, ki ga predstavlja Pošta Slovenije.
- *lastnik*, ki je Vlada Republike Slovenije.
- *izhodni tržni sistem*, ki ga sestavljajo:
- individualni uporabniki in kupci,
 - neprofitne in profitne organizacije – uporabniki,
 - veliki uporabniki,
 - telekomunikacijski operaterji,
 - banke,
 - tuji poštne operaterji,
 - drugi izvajalci poštne storitve.« (Bajde, 2006)

2.1.1 Notranja organiziranost Pošte Slovenije

Pošta Slovenije sestavlja deset poslovnih enot (v nadaljevanju PE): Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštni logistični center Ljubljana, Poštni logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe družbe. Deli družbe so oblikovani tako, da je omogočeno uspešno in racionalno izvajanje vseh dejavnosti in funkcij družbe po naslednjih kriterijih:

- vrsta in obseg dejavnosti,
- medsebojna povezanost dejavnosti,
- strokovna sorodnost dela,
- tehnične in kadrovske možnosti.

Strokovne službe opravljajo strokovna dela za potrebe družbe, zagotavljajo pogoje za enotno delovanje družbe kot celote ter skrbijo za povezovanje in sodelovanje z mednarodnimi institucijami.

»Posloводство in strokovne službe sestavljajo:

1. Posloводство družbe:
 - generalni direktor,
 - namestnik generalnega direktorja,
 - član poslovodstva.
2. Pooblaščenca poslovodstva

3. Svetovalci posloводства
4. Štabne službe:
 - služba notranje revizije,
 - služba korporativnega komuniciranja,
 - služba poslovnih procesov,
 - služba poslovnega sekretariata.
5. Področje globalne logistike:
 - oddelek eksterne logistike,
 - oddelek intralogistike,
 - oddelek za globalne logistične storitve.
6. Področje trženja:
 - oddelek tržnega komuniciranja in prodaje trgovskega blaga,
 - oddelek prodaje storitev,
 - oddelek filatelije,
 - oddelek prodaje oglaševalskih medijev in ureditve pošt.
7. Področje informatike:
 - oddelek za sistemski inženiring,
 - oddelek informacijskega servisnega centra,
 - oddelek za razvoj informacijskih rešitev,
 - oddelek za informacijske storitve,
 - oddelek za prodajo informacijskih storitev.
8. Področje računovodstva:
 - oddelek računovodstva,
 - oddelek za kontroling,
 - oddelek obračuna plač.
9. Področje financ:
 - oddelek za globalne finance,
 - oddelek finančne operative.
10. Področje investicij in nabave:
 - oddelek investicij,
 - oddelek nabave,
 - oddelek gradbeništva.
11. Področje pravnih zadev, razvoja zaposlenih in splošnih zadev:
 - oddelek za kadrovske zadeve,
 - oddelek za izobraževanje in razvoj zaposlenih,
 - oddelek pravnih zadev,
 - oddelek splošnih zadev,
 - oddelek varstva pri delu in varstva pred požarom,
 - oddelek za korporativno zavarovanje.
12. Področje mednarodnih odnosov:
 - oddelek za mednarodni poštni promet,
 - oddelek za mednarodno sodelovanje in prodajo,

- oddelek carinske in izmenjalne pošte,
 - oddelek špedicije.
13. Področje razvoja in tehnologije storitev:
- oddelek za razvoj in tehnologijo poštних storitev,
 - oddelek za razvoj in tehnologijo drugih storitev,
 - oddelek razvoja storitev.
14. Področje korporativne varnosti in nadzora:
- oddelek korporativne varnosti,
 - oddelek notranje kontrole,
 - oddelek informacijske varnosti.« (Okrožnica št. 72/T, Pošta Slovenije, 2012)

3 PROCES PRENOSA POŠTNIH POŠILJK

Proces prenosa poštних pošiljk je sestavljen iz naslednjih faz: sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava, s tem da se faza prevoza lahko ponovi. Vse faze prenosa imajo z vidika logistike poštne dejavnosti velik pomen, saj so tesno povezane in neločljive. Prenos poštних pošiljk lahko v nekem smislu enačimo s tokom materiala v gospodarstvu ali podjetju, faze prenosa pa s fazami logističnega procesa v podjetju.

Vsa opravila – od sprejema pa do vključno dostave poštne pošiljke naslovniku – imenujemo s skupnim pojmom prenos pošiljke.

Za izvajanje posameznih faz prenosa poštних pošiljk potrebujemo določena sredstva in razdelane tehnološke postopke. Sredstva, ki jih potrebujemo za izvajanje posameznih faz prenosa, so sredstva notranjega in zunanjega transporta, enote poštne omrežja ... Razdelani tehnološki postopki za izvajanje faz prenosa poštних pošiljk pa so v bistvu tehnološka navodila, ki jih je treba obravnavati predvsem z logističnega vidika.

3.1 SPREJEM

Sprejem poštних pošiljk je postopek, ki obsega sprejemanje in zbiranje pošiljk. Začne se s sprejemom poštne pošiljke od pošiljatelja in konča z žigosanjem pošiljke ali izdajo potrdila pri sprejemu knjižene pošiljke. Pri sprejemu se poštni delavci srečujemo z uporabniki. Stiki z uporabniki niso vselej neposredni, ampak tudi posredni (v veliko primerih se sprejem pošiljk opravlja s pomočjo naprav poštne omrežja – poštne nabiralnika ipd.).

»Pri sprejemu je sklenjen dogovor ali pogodba (gre za pristopno pogodbo) med uporabnikom poštних storitev in Pošto, iz katere izhajajo pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. To pomeni, da je sprejem pomembno dejanje v procesu prenosa pošiljke, zlasti še, če so postopki opravljeni hitro, kakovostno in ne nazadnje tudi gospodarno.« (Priročnik za pismonoše, 2011)

Pomembno pri sprejemu pošiljk je, da je poštno omrežje čim bolj dostopno uporabnikom.

Dostopnost poštnega omrežja uporabnikom je določena z zakonodajo, za spremljanje izvajanja pa skrbi Agencija za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju APEK).



*Slika 2: Poštni nabiralnik
(Vir: Pošta Slovenije)*

3.1.1 Odprava

Odprava poštne pošiljke pomeni pripravo pošiljke za prevoz. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so narejeni predpisani sklepi. Sklep je enkratna odprava pošiljke s pošte. Za odpravo pošiljke se uporabljajo brezhibne in nepoškodovane prevozne enote: pismarnice, vreče in zabojniki.

Pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more vročiti. Sprejemna pošta lahko zadrži pošiljke za dostavni okoliš lastne pošte.

Odprava je lahko redna in izredna. Redne odprave so določene s poštnim voznim redom in pregledom sklepov. Izredne odprave se organizirajo v primeru motenj na rednih poštne zvezah in v primeru velikih količin pošiljk.

Pošiljke se odpravijo v prevoznih enotah ali kot proste pošiljke. Proste pošiljke so tiste, ki jih zaradi velikosti ni mogoče vložiti v prevozno enoto (svežnji publikacij, direktne pošte), žive živali, paketi ter hitra pošta s storitvijo pazljivejše ravnanje.

»Hitra pošta po Sloveniji, ki je sprejeta do določene ure na pošti, vključeni v prometni križ, in je naslovljena na naslovnika v dostavnem okolišu pošte, ki je tudi vključena v prometni križ, se odpravi prek prometnega križa. V tem primeru se vsaka pošiljka Hitre pošte odpravi kot prosta pošiljka S-sklepa.« (Priročnik za pismonoše, 2011)

Vrste sklepov so:

- Skupni (S-sklep), ki se lahko pripravi v vreči, pismarnici ali zabojniku. V vrečah in zaprtih zabojnikih S-sklepa se odpravljajo vse vrste pošiljk. V pismarnicah S-sklepa se odpravljajo vrednostna pisma, hitra pošta (pri redni odpravi), priporočena pisma, prispela iz mednarodnega prometa, in pošiljke s storitvijo prednostno, če teh ni dovolj za polno pismarnico, pa tudi sprejeta priporočena pisma ter pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška. V S-sklepu se odpravljajo tudi vse vrste pošiljk zunaj prevoznih enot, torej proste pošiljke.
- Priporočeni (R-sklep) se lahko pripravi v vreči ali pismarnici. V vrečah oziroma pismarnicah R-sklepa se odpravljajo priporočena pisma za notranji promet, pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška ter sprejeta priporočena pisma za mednarodni promet.
- Navadni (N-sklep) se lahko pripravi v vreči ali pismarnici. V vrečah oziroma pismarnicah N-sklepa se odpravljajo navadne pošiljke.

Kartiranje pomeni vpisovanje določenih knjiženih pošiljk v obrazec *karta*. V *karto* se vpisujejo vrednostna pisma v notranjem in mednarodnem prometu, priporočena pisma, prispela iz mednarodnega prometa, paketi v notranjem prometu z označeno vrednostjo nad zneskom, določenim s posebnim sklepom (trenutno nad 1.000,00 EUR), paketi v mednarodnem prometu in hitra pošta v notranjem in mednarodnem prometu. Pošiljke se kartirajo posamično (vsaka pošiljka se posebej vpiše v *karto*) in številčno (v *karto* se vpiše skupno število istovrstnih pošiljk). Izvirnik *karte* se vloži v prevozno enoto skupaj s pošiljkami, ki so vpisane v *karto*.

Sklepi se odpravljajo z *zapisnikom izmenjave*, v katerega se vpiše naziv odpravne pošte in naziv prejemnika sklepov ter število prevoznih enot oziroma prostih pošiljk.

V *pregledu dela* pošta evidentira število sprejetih, odpravljenih, prispelih in vročenih pošiljk, ki se kartirajo, in paketov.

Vendar organizacija odprave pošiljk ne zajema samo odprave poštnih sklepov s predvidenimi prometnimi zvezami, temveč tudi opravila, kot so: zlaganje pošiljk, napravlanje svežnjev (označimo z naslovljeno nazivnico), vlaganje pošiljk v pismarnice ter pismarnic in svežnjev s pošiljkami v tipizirane zabojnike, priprava sklepov.

Pomembno je, da so vsa ta opravila opravljena v določenem časovnem obdobju (na pošti ali v poštnem logističnem centru), da so torej vse pošiljke tudi pravočasno odpravljene s predpisanimi odpravnimi zvezami.



*Slika 3: Pismarnice
(Vir: Pošta Slovenije)*

3.2 USMERJANJE

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

- določanju vrste poštnih sklepov,
- kartiranju in vrstah kartiranja,
- pripravi sklepov,
- zapisniku izmenjav,
- izmenjavi sklepov,
- pregledu dela,
- delu v poštno logističnem centru.« (Alidžanović, 2007)

»Faza usmerjanje se izvaja v poštne logističnem centru. Deli se na:

- prispetje v poštne logistični center,
- usmerjanje v poštne logističnem centru in
- odpravo iz poštne logističnega centra.

Usmerjanje je dvostopenjsko:

- Prva delitev je delitev pošiljk na večje skupine, ki imajo nekatere skupne značilnosti, npr. isto prvo številko v poštne številki, isto dostavno pošto in isti način prevoza.
- Druga delitev pošiljk je po naslovnih, izmeničnih poštah, dostavnih okrajih in poštnih predalih.« (Galičič Drakslar, 2011/12)

Usmerjanje je lahko ročno ali strojno s pomočjo avtomatskih pisemskih usmerjevalnikov (APU).

»Usmerjanje oziroma vnos smernih podatkov (poštne številka, ulica, hišna številka) pošiljk se izvaja na posebni platformi, na katero se stekajo vsi vhodni transportni trakovi. Za usmerjanje pošiljk so namenjena štiri kodirna mesta, ki omogočajo popolno avtomatsko oziroma polavtomatsko odčitavanje podatkov (fiksni ali ročni skenerji; črna koda) in ročni vnos smernih podatkov (poštne številka).

Pisemske pošiljke v plastičnih zabojih so usmerjene v posamezne oddelke predelave. Transportna tehnika omogoča transport prevoznih enot do posameznih delovnih mest s postopnim spuščanjem trakov ali s posameznimi napravami za premagovanje višinskih razlik. V poštnem logističnem centru omenjeno aktivnost opravljajo spiralni drsni transporterji in tako imenovani S-transporterji. Spiralni drsni transporterji omogočajo prosti spust prevozne enote do delovnega mesta, medtem ko S-transporterji omogočajo električno gnano spuščanje in dvigovanje prevoznih enot.

Avtomatski pisemski usmerjevalniki z integrirano bralno tehniko na osnovi podatkov iz naslovnih blokov (poštna številka, ulica, hišna številka, poštni predal, posebna poštna številka) pošiljke opremijo s črtno kodo in jih razčlenijo v mednarodne pošiljke ter pošiljke za področje poštnega logističnega centra Maribor in Ljubljana. Pošiljke, kjer naslova ni mogoče prebrati, pristanejo v posebnem predalu za zavrnjene pošiljke. Le te pošiljke je treba kasneje še dodatno ročno usmeriti. Črna koda, ki je odtisnjena na pošiljkah služi za usmerjanje avtomatskemu pisemskemu usmerjevalniku po dostavnih okrajih posameznih pismonoš.« (Radinja, 2011/12)



*Slika 4: Ročno usmerjanje pisemskih pošiljk
(Vir: Pošta Slovenije)*

3.3 PREVOZ

Faza prevoza se izvaja med fazama sprejema in usmerjanja ter med fazama usmerjanja in dostave. Prevoz poštne pošiljke opravljamo 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, v čezmejnem prometu pa tudi letala in ladje.

Največ pošiljk prepeljemo z lastnimi prevoznimi sredstvi, na nekaterih relacijah pa prevoz izvajajo zunanji izvajalci (Priročnik za pismonoše, 2011).

Transport se opravlja po voznih redih na treh nivojih:

- pošta – poštni logistični center in obratno ali transport na I. nivoju,
- poštni logistični center – poštni logistični center ali transport na II. nivoju,
- v čezmejnem transportu ali III. nivoju. Na tem nivoju se opravlja cestni transport do Dunaja, Milana, Zagreba ter Letališča Jožeta Pučnika Ljubljana, na Brniku, od tam pa v Frankfurt, London in Zürich).

Poštni vozni red za vsako pošto določa relacijo transportnega sredstva, čas odprave oziroma prispetja sklepa in vrste sklepov v prispetju oziroma odpravi.

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 poštne center–pošta.



*Slika 5: Transport poštnih pošiljk
(Vir: Pošta Slovenije)*

3.4 DOSTAVA

Dostava se deli na:

- prispetje pošiljk na pošto in
- dostavo pošiljk:
 - na naslov,
 - vročitev (je izročitev poštna pošiljka naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je treba potrditi prevzem).

Dostava pošiljk pomeni vročanje pošiljk naslovniku v njegovem stanovanju ali poslovnem prostoru ter vlaganje pošiljk v njegovi hišni ali izpostavljeni predalčnik.

»Prispetje poštnih pošiljk zajema tiste delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštnih sklepov iz prevoznih sredstev, transport sklepov do delovnih mest, kjer bodo te sklepe (prevozne enote) odpirali, nadalje odpiranje sklepov in delitev pošiljk glede na to, če so namenjene za dostavo ali za izročitev na pošti. To pomeni, da se prispetje pošiljk začne s prevzemanjem sklepov in traja toliko časa, dokler ni opravljena delitev pošiljk za dostavo in izročitev na pošti oziroma oddaja pošiljk v smeri naslovnih pošt.« (Priročnik za pismonoše, 2011)

Organizacija teh opravil mora biti taka, da:

- je prevzem sklepov opravljen pravočasno, saj prevozno sredstvo ne more čakati in se prilagajati slabi organizaciji prevzema sklepov;
- je zagotovljen učinkovit nadzor nad prispelimi sklepi, ki jih je treba hraniti na varnem, da so zavarovani pred vremenskimi vplivi, pred morebitnimi drugimi nepravilnostmi in protipravnimi dejanji, npr. rop, kraja, ter pred poškodbami zaradi nepravilnega ravnanja;
- so prevzete pošiljke pravočasno predelane oziroma pripravljene za dostavo in izročitev, kar mora biti prav tako opravljeno v čim krajšem možnem času.

Notranja organizacija priprave pošiljk za dostavo in izročitev je pogojena s količinami in vrstami pošiljk, dinamiko njihovega prispetja v enem dnevu, sistemom dostave, ki se opravlja na posamezni pošti. Pošiljke se razvrstijo po obhodnem redu pismonoš s pomočjo potovnika. Potovnik je usmerjevalni regal za sortiranje poštnih pošiljk. Pismonoša prevzem knjiženih pošiljk in denarja potrdi v ustrezni listini s podpisom.



Slika 6: Potovnik PN 116
(Vir: Pošta Slovenije)

Dostava je lahko skupna, ko pismonoša dostavlja vse vrste pošilk, ali specializirana, ko se organizira posebna dostava na primer paketov, telegramov, denarnih pošilk, s čimer se razbremeni pismonoše, doseže se boljša kakovost, varnost.

V mestih, kjer je več pošt, poznamo dva načina dostave: centraliziran in decentraliziran. Pri centraliziranem se dostava vseh pošilk za celo mesto opravlja z ene pošte, pri decentraliziranem načinu dostave pa je mesto razdeljeno na več dostavnih pošt, od katerih vsaka izvaja dostavo pošilk v svojem dostavnem okolišu.

V sklopu centralizirane dostave poznamo dva načina izročanja pošilk:

- Centralizirani sistem vročitve pošilk (v mestu je več pošt) – v takem primeru samo ena od pošt opravlja dostavo pošilk. V tem primeru so na dostavni pošti vsi pismonoše za celotno mestno območje in vsi poštni predali oziroma izročilna delovna mesta. Ta sistem ima svoje slabe in dobre lastnosti. Slabe so predvsem: precejšna oddaljenost nekaterih dostavnih okrajev in uporabnikov poštnih storitev zaradi velikosti območja, efektivni čas dostave je krajši, posebni stroški za prevoz pismonošev do oddaljenih začetnih točk v dostavnem okraju in podobno. Dobre lastnosti pa so: možnost uvajanja mehanizacije in racionalna izraba mehanizacije ter delovnih moči, hitra in natančna priprava pošilk za dostavo ne glede na morebitne napake v naslovu, možnosti takojšnje izročitve pošilk po prispetju na pošto. Vendar velja ob tem takoj pripomniti, da našteje slabe lastnosti ob uvajanju sodobnih naprav za razdeljevanje in usmerjanje pošilk ter transportnih sredstev vse bolj izgubljajo pomen.
- Decentralizirani sistem vročitve pošilk je primeren za večja mesta. V mestu, kjer je več pošt, opravljajo vse te pošte ali samo nekatere od njih funkcijo vročanja pošilk. Tudi pri tem sistemu je ena od dostavnih pošt tista, ki koordinira delo dostave in izročitve pošilk v mestu. Slaba stran tega sistema je, da zaradi napačnih in pomanjkljivih naslovov prihaja do zamude pri vročanju pošilk, podvajanju raznih opravil, večjih dostavnih stroškov in podobno (Priročnik za pismonoše, 2011).

Pri decentraliziranem sistemu poznamo več podsistemov:

- Delna decentralizacija – vročanje pošilk je organizirano tako, da se območje mesta razdeli na dostavna območja, v središčih teh območij pa se organizirajo dostavne pošte.
- Kombinirana decentralizacija – vročanje pošilk je organizirano tako, da določena pošta pripravlja za dostavo in izročitev pošilke za območje celega mesta in jih deli po dostavnih okrajih za vsako dostavno pošto. Pismonoše dostavnih pošt samo še razdelijo svoje pošilke po obhodnih redih ali jih vložijo v poštne predale. Kombinirani sistem dostave pošilk se lahko uporabi tudi pri avtomobilski dostavi (paketov). V tem primeru opravlja dostavo pošilk ena izmed pošt na določenem območju. Ta pošta opravlja celotno dostavo za območje vseh pošt z enim ali več avtomobili, medtem ko je izročitev pošilk organizirana pri vsaki pošti. Ta sistem je uporaben tam, kjer je takšen način glede na prometno povezavo in tip naselja ekonomičen, poleg tega pa lahko z avtomobilom dostavljamo vse pošilke, ne glede na maso in število (Priročnik za pismonoše, 2011).

Dostavni okraj je območje, ki ga pismonoša obhodi ali prevozi z enim ali več izhodi v enem delovnem dnevu zaradi dostave pošiljk in opravljanja drugih storitev. Vsak pismonoša opravlja dostavo praviloma v enem dostavnem okraju. Dostavne okraje določi poslovna enota ob pomoči ali na predlog upravnikov pošt in pismonošev. Na oblikovanje dostavnih okrajev vplivajo velikost dostavnega okoliša pošte, število gospodinjstev, število podjetij, vključenih v dostavo, prometne povezave, količine in vrste pošiljk itd.

Potovnica je poseben obrazec, ki se sestavi za vsak dostavni okraj. Z nje so razvidni:

- Pismonoševa pot (z navedbo ulic, naselij, skupin hiš), ki jo opravlja peš in s prevoznim sredstvom. Zaradi boljšega razumevanja se lahko nariše tudi obhodni red dostavnega okraja, vendar to ni obvezno.
- Naprava ali enota poštnega omrežja z navedbo hišne številke, kjer so npr. poštni nabiralnik, dostavno spravišče, izpostavljeni predalčnik itd.
- Morebitni dodatek v kilometrih zaradi dostave paketov, prevozov sklepov.
- Prehojena oziroma prevožena pot in podatki za izračun norme minut.
- Drugi podatki.



*Slika 7: Dostava in izročitev pisemskih pošiljk
(Vir: Pošta Slovenije)*

4 SPLOŠNO O SPREJEMU POŠILJK

Zakon o poštnih storitvah opredeljuje sprejem poštnih pošiljk kot prevzem poštnih pošiljk, oddanih na točki dostopa. Točke dostopa do javnega poštnega omrežja so fizični objekti in naprave, vključno s poštnimi nabiralniki, nameščenimi na javnih mestih ali v prostorih Pošte Slovenije, ki je izvajalec univerzalne poštne storitve (ZPSto-2).

Naslovnikov naslov je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v naslednjem vrstnem redu:

- naslovnikovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove itd.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,

- pri uporabnikih poštne predalov kratica p. p. s številko poštne predala,
- pri pošiljkah, naslovljenih na poštno ležečo, oznaka »Poštno ležeče« oziroma za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka »Poste restante«,
- uradna kratica naslovne države (za pošiljke v mednarodnem prometu, lahko pa tudi za pošiljke v notranjem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
- pri naslovnih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu, lahko pa tudi za pošiljke v notranjem prometu).

Če na območju posamezne pošte obstaja več ulic z enakim nazivom, se pred navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja.

»Ostala priporočila za naslovnikov naslov:

- naslov je čitljivo napisan v desnem spodnjem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z najdaljšo stranico,
- naslov je levo poravnan,
- okoli naslova je prazen prostor v širini 10–15 mm (brez motečih oznak),
- pod naslovom ni nobenih dodatnih podatkov (telefonskih števil, števil transakcijskih računov itd.),
- poštna številka in naziv naslovne pošte sta zmeraj v isti vrstici,
- dolžina naslova lahko znaša do 10 cm,
- naslov je najmanj dvovrstičen.« (Priročnik za pismonoše, 2011)

Pošiljatelj svoj naslov označi v zgornjem levem kotu naslovne strani ali na hrbtne strani pošiljke. Praviloma mora na pošiljki tudi označiti način plačila. Nato jo skupaj s spremljajočo dokumentacijo odda pošti. V primerih, ko pošiljka ni opremljena v skladu s splošnimi pogoji, lahko pošta odkloni njen prevzem.

Ves proces prenosa poštne pošiljke opredeljujejo tehnološki predpisi, katerih poznavanje je osnovni pogoj za vse zaposlene. Brez natančno predpisanih postopkov dela bi bilo nemogoče obvladovati število storitev, ki jih Pošta Slovenije nudi svojim uporabnikom, in kakovost, ki jo pri tem zagotavlja.

V tehnoloških predpisih so natančno opredeljene vse štiri faze prenosa poštne pošiljke. Postopki sprejema pošiljke, usmerjanja, prevoza in dostave pošiljke so zapisani in določeni z zakonom, splošnimi akti in ostalimi predpisi.

Vsaka pošta svojim uporabnikom omogoča vpogled v cenike in razna obvestila. V ta namen v prostorih za stranke hrani poenotene mape za obvestila, plakate za podajanje informacij ... Uporabnikom pa dostop do informativnih vsebin Pošte Slovenije omogoča tudi spletna stran www.posta.si.

4.1 SPREJEM NAVADNIH PISEMSKIH POŠILJK

Za navadne pisemske pošiljke je značilno, da pošiljatelj ob oddaji ne prejme potrdila, zato jih lahko vloži v poštne nabiralnik, odda pismonošu ali na pošti.

Poštni delavec pri sprejemu preveri opremljenost pošiljke in jo sprejme. Kadar je na pošiljkah poština že označena, preveri vrednost nalepljenih znamk in upošteva maso pošiljke ter pravilnost potrdi z odtisom poštnega žiga. Poskrbeti mora tudi za računalniško evidentiranje sprejema. Za pošiljke, na katerih znesek poštine ni označen, poštni delavec ugotovi maso, vnese podatke v računalnik in na pošiljke nalepi sprejemne nalepke. Pomembno je, da se pravilno izloči vse pošiljke s premalo plačano ali neplačano poštnino. Nanje se v desni zgornji del naslovne strani odtisne stampiljka »T« in se jih odpravi v poštni logistični center. Pred žigosanjem mora poštni delavec izločiti tudi morebitne poškodovane pošiljke in sestaviti *zapisnik o poškodovani pošiljki*.

Pri navadnih pošiljkah pogodbenih uporabnikov mora poštni delavec, ki sprejema pošiljke, preveriti ujemanje med dejanskim stanjem pošiljk in podatki na *popisu oddanih pošiljk*, ki ga mora pošiljatelj oddati v dveh izvodih, sprejemni delavec pa sprejem evidentirati v računalniku. V primerih odstopanj je sprejemni delavec dolžan poskrbeti za pravilnosti v skladu z navodili Pošte Slovenije za poslovanje s pisemskimi pošiljkami.

Kot navadne pošiljke se na pošti sprejme tudi poslovne odgovore in pošiljke za slepe in slabovidne. Tudi ob sprejemu teh pošiljk mora poštni delavec najprej preveriti, če izpolnjujejo pogoje za prenos, pri pošiljkah za slepe in slabovidne pa mora poskrbeti tudi za navedbo besedila »Pošiljka za slepe in slabovidne«.

4.2 SPREJEM POSLOVNIH PAKETOV

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi, lahko ima označeno vrednost. Ločimo: navadne pakete, poslovne pakete in mednarodne poslovne pakete.

Poslovni paket je pogodbeni storitev, namenjena pravnim in fizičnim osebam, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti. Distribucija paketov poteka na relaciji podjetje–podjetje in podjetje–fizična oseba (www.posta.si).

Postopki sprejema paketnih pošiljk se razlikujejo glede na vrsto prenosa paketa. Pošiljatelj mora skupaj s pošiljko oddati tudi izpolnjene spremne listine, kot sta *spremnica* in *popis oddanih pošiljk*, na katere napiše vse zaznamke glede na vrsto storitve.

Tudi pri sprejemu poslovnih paketov mora poštni delavec najprej preveriti primernost opremljenosti in izpolnjevanje pogojev za prenos. Pomembno je, da je blago pakirano v primerno ovojnino, ki bo varovala vsebino med prenosom. Nadalje poštni delavec preveri, če je pravilno izpolnjena *spremnica*, ugotovi maso paketa in podatke o sprejemu vnese v računalnik. Na *spremnico*, ki je sestavljena v dveh izvodih, nalepi sprejemne računalniške nalepke ali sprejemno številko in ostale podatke vpiše ročno.

Spremnico je treba nalepiti v desni spodnji del naslovne strani paketa, pošiljatelju mora poštni delavec zaračunati poštnino in potrditi sprejem na *popisu oddanih pošiljk* s podpisom in poštnim žigom.

Slika 8: Spremnica
(Vir: Pošta Slovenije)

Pošiljatelj lahko ob oddaji poslovnega paketa izbira med posebnimi storitvami:

- pazljivejše ravnanje,
- odkupnina,
- označena vrednost,
- prednostno za mednarodni promet,
- ločenka,
- dobavnica,
- poštnino plača naslovnik,
- klic 1,
- klic 2,
- dostava do 10. ure,
- dostava po 16. uri,
- dostava med 18. in 20. uro,
- seštevanje mase za istega naslovnika.

Izbrano storitev pošiljatelj označi na *spremnici* in v *popisu oddanih pošiljk*. Poleg ostalih postopkov mora poštni delavec pri sprejemu paketa s storitvijo na paket nalepiti tudi nalepko, ki opozarja na izbrano posebno storitev. Nalepke nalepi zraven *spremnice*.

4.3 PREDLOGI UKREPOV ZA OPTIMIZACIJO

4.3.1 Predlog za izboljššan sprejem pisemskih pošiljk

Večji del sprejema pošiljk se opravi preko UPO-sistema. To je najnaprednejša informacijska tehnologija. Ta možnost ima za delavce pri sprejemu precej prednosti, žal pa tudi nekaj slabosti.

Pošiljke se pred sprejemom posamično polagajo na tehtnice, karakteristike pošiljk pa se izbirajo s kliki miške na izbranih gumbih vnosnega okna.

Opisani postopek je nepotreben pri sprejemu navadnih pošiljk do 50, 100 in nad 100 gramov. Predlagamo, da bi aplikacija UPO delovala na način, da bi na podlagi teže, ki jo zazna tehtnica, računalnik samodejno izbral nadaljnje karakteristike

znotraj masne skupine. Določanje z miško bi v tem primeru odpadlo in čas sprejema pošiljk bi skrajšali.

Tudi opravljanje sprejema knjiženih pošiljk s storitvami bi lahko bistveno poenostavili. Predlagamo opustitev izbiranja tipa pošiljk s storitvijo ali brez storitve, ki se opravi s klikom miške. Sprejem pošiljk s storitvijo bi bil lahko urejen na način, da bi z izbiro posebnih storitev računalnik sam določil pošiljki status s storitvijo, pri sprejemu knjiženih pošiljk brez storitev pa bi označevanje odpadlo. Postopek sprejema bi bil na ta način enostavnejši.

Poenostavitev in pohitritev izvajanja storitev pa bi lahko predstavljali tudi zasloni na dotik.

4.3.2 Predlog spremembe vnosa podatkov o sprejemu pošiljk

Po sprejemu pošiljk pogodbenih uporabnikov predstavlja vnos sprejemnih podatkov v računalniško aplikacijo velik del časa, ki ga poštni delavec potrebuje za opravljeno storitev. Pri delu pogosto prihaja do napak: vnosi so napačni, nepopolni ali jih ni.

Da bi se izognili podvajanju dela pri vnosu podatkov iz *popisov oddanih pošiljk* in zamudnih opravil pri preverjanju pravilnosti vnosov, predlagamo, da bi se s pošiljatelji (vsaj s tistimi, ki dnevno oddajajo večje količine pošiljk) dogovorili za sodobnejše metode prenosov podatkov, kot je aplikacija WEB, ki nudi večjo učinkovitost, organiziranost, poenostavitev, povečanje preglednosti poslovnih procesov itd. (www.informiran.si).

Predlagamo, da bi pošiljatelji podatke o oddanih pošiljkah pošiljali preko aplikacije WEB, čeprav obstajajo težave s povezanostjo aplikacije UPO z drugimi informacijskimi sistemi. Zdajšnji način je zastavljen tako, da se podatki evidentirajo samo enkrat, in sicer prvič, ko do njih pride, torej na sprejemnem okencu. S takšnim načinom dela bi prihranili precej časa, ki ga delavci porabijo za vnašanje podatkov o sprejetih pošiljkah, zmanjšala bi se možnost napak zaradi vnosov, posledično bi bili nižji tudi stroški dela. Predlagani način dela bi koristil poštam, ki imajo velik sprejem pošiljk od pogodbenih uporabnikov.

4.3.3 Predlog za komuniciranje s potencialnimi strankami

Za uspešno poslovanje in trženje poštnih storitev je ključnega pomena vzpostavitev in vzdrževanje poslovnih odnosov, ki temeljijo na zaupanju.

Poslovna kultura in pozitivna medsebojna komunikacija povečujeta interese uporabnikov za ponujene storitve in izdelke ter tako odločilno vplivata tudi na pridobivanje novih strank.

Pri opravljanju poštnih storitev je stik pismonoše z uporabniki vsakodneven. Stranke, s katerimi komuniciramo, so si med seboj zelo različne, imajo različne potrebe in pričakovanja. V njihovo zadovoljevanje je zato treba vlagati veliko prizadevanj na različnih področjih, veliko truda, dobre volje in pozitivne energije. Razvoj novih storitev in prilagajanje storitev potrebam strank je nedvomno prihodnost vsake gospodarske dejavnosti, tako so tudi gibalno razvoja podjetja kot celote, pa tudi posameznih pošt.

Če želimo uspešno delovati na konkurenčnem regionalnem in mednarodnem trgu, je kakovost storitev oziroma natančnost opravljanja storitev odločilnega pomena. Kazalniki, ki kažejo uspešnost izvajanja teh storitev, so zadovoljni odzivi uporabnikov, njihova izpolnjena pričakovanja in prenos pozitivnih izkušenj poslovnim partnerjem.

Odločilna prednost, ki lahko pri komuniciranju s potencialnimi uporabniki zelo koristi, je poznavanje trga, na katerem delujemo, poznavanje značilnosti ter potreb potencialnih uporabnikov.

Na pošti 4201 Zgornja Besnica si dnevno prizadevamo za poznavanje območja, na katerem delujemo. Spremljamo novonastale pravne osebe, spreminjajoče se potrebe obstoječih uporabnikov, njihov razvoj. Kadar v določeni osebi prepoznamo potencialnega uporabnika, mu predstavimo naše storitve, njihove prednosti in pozitivne učinke, ki jih omogočajo.

Trudimo se, da našo ponudbo predstavljamo na način, ki v potencialnem uporabniku vzbuja pozitivno zanimanje. Nikakor ničesar ne vsiljujemo ali obljublamo nemogočih stvari. Pri tem nam pomaga ugled lokalne pošte in Pošte Slovenije v celoti.

Zato predlagamo, da vsi zaposleni Pošte Slovenije spremljamo spremembe in potrebe uporabnikov na območju pošte in jim naše storitve ponujamo na strokoven način.

5 DOSTAVA POŠILJK NA POŠTI 4201 ZGORNJA BESNICA

5.1 PREDSTAVITEV POŠTE 4201 ZGORNJA BESNICA

Pošta 4201 Zgornja Besnica je na obrobju mesta Kranj, oddaljena 10 kilometrov, na naslovu Dvor 2. Lokacija pošte je ugodna, velike težave uporabnikom poštних storitev povzročajo le težave s parkiranjem osebnih vozil, saj je parkirnega prostora pred pošto premalo.



Slika 9: Lokacija/zemljevid pošte 4201 Zgornja Besnica
(Vir: www.posta.si)

Poslovni prostori, v katerih posluje pošta 4201 Zgornja Besnica, so v najemu. Pošta 4201 Zgornja Besnica deluje v okviru PE Kranj in je uvrščena v 5. razred.

Dostavni okoliš je zaključeno geografsko področje kontaktne točke, na katerem se opravlja dostava poštnih pošiljk. Pošta 4201 Zgornja Besnica se deli na ožji in širši dostavni okoliš, kar je razvidno iz spodnjih tabel.

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

Širši dostavni okoliš obsega naselja, ki niso zajeta v ožjem dostavnem okolišu.

Zap. št.	Ime naselja	Število gospodinjstev
1.	Na Hribu	14
2.	Nad Žago	14
3.	Njive	23
4.	Pešnica	44
5.	Pod Gozdom	21
6.	Pri Cerkvi	10
7.	Senožeti	47
8.	Trata	49
9.	Videmce	5
10.	Vogel	21
11.	Jamnik	17
12.	Na Dobravah	3
13.	Nemilje	26
14.	Njivica	10
15.	Podblica	37
16.	Rakovica	27
17.	Ribogojnica	2
18.	Zabukovje	37
	<i>Skupaj</i>	<i>407</i>

Tabela 1: Število gospodinjstev po naseljih v širšem dostavnem okolišu (Vir: Potovnica dostavnega okraja K1)

Zap. št.	Ime naselja	Število gospodinjstev
1.	Dvor	23
2.	Na Vidmu	41
3.	Podrovnik	76
4.	V Čepuljah	21
5.	Brsc	18
6.	Nova vas	68
	<i>Skupaj</i>	<i>247</i>

*Tabela 2: Število gospodinjstev po naseljih v ožjem dostavnem okolišu
(Vir: Potovnica dostavnega okraja K2)*

Celoten dostavni okoliš pošte se deli na dva dostavna okraja, in sicer na kombinirani dostavni okraj K2 in kombinirani dostavni okraj K1. Potovnici dostavnega okraja K1 in dostavnega okraja K2 sta tudi razvidni iz prilog na koncu diplomske naloge.

Dostavni okraj K2 sestavljajo naselja: Brsc, Podrovnik, Videmce, Na Dobravah, Ribogojnica, Zabukovje, Rakovica, Na Vidmu, Nova vas, Njivice, Nemilje, Podblica in Jamnik.

Dostavni okraj K2 ima 254 gospodinjstev brez izpostavljenih predalčnikov, dostava pa je petkrat na teden razen naselij Nova vas in Brsc, kjer je dostava šestkrat na teden.

Dostavni okraj K1 pa sestavljajo naslednja naselja: Dvor, V Čepuljah, Na Vidmu, Podrovnik, Trata, Na Hribu, Pod Gozdom, Njive, Vogel, Senožeti, Njive, Nad Žago, Pri Cerkvi, Videmce in Pešnica.

Dostavni okraj K1 ima 400 gospodinjstev brez izpostavljenih predalčnikov, dostava pa je petkrat na teden razen naselij Dvor, Na Vidmu, Podrovnik in V Čepuljah, kjer je dostava šestkrat na teden.

Na pošti so zaposleni trije delavci, in sicer upravnica pošte, ki opravlja manipulativna dela na poštnem okencu, in dva pismonoša. Pismonoša se mesečno menjavata po dostavnih okrajih, zato ima pošta naslednja sredstva za dostavo:

- kolo z motorjem – 1 x Tomos Hip Hop
- avtomobil – 1 x Renault Kangoo
- potovnik – 2 x

Na dostavnem okraju K1 se za dostavo uporablja kolo z motorjem, na dostavnem okraju K2 pa osebni avtomobil.

5.2 PREDSTAVITEV OBSTOJEČEGA STANJA

Na pošti 4201 Zgornja Besnica sta zaposlena dva pismonoša, ki se mesečno menjavata na dostavnih okrajih kombinirani (K1) in kombinirani (K2). Menjavata se zaradi tega, ker dostavna okraja nista enakovredno razdeljena, kajti dostavni okraj K2, kjer se za dostavo uporablja osebni avtomobil, je bolj obsežen po številu prevoženih kilometrov in raznolikosti dela od dostavnega okraja K1.

Na dostavnem okraju K2 je 254 gospodinjstev, skupno število prevoženih kilometrov pa znaša 60,9 kilometra.

Na dostavnem okolišu K1 je 400 gospodinjstev, skupno število prevoženih kilometrov pa znaša 31,1 kilometra.

V nadaljevanju bomo s pomočjo potovnic (prilogi 1 in 2 na koncu diplomske naloge) predstavili vsakdanjo pismonoševsko pot in prikazali podatke o porabljenem gorivu, kilometrih in potrebah po delovnih sredstvih.

Potovnica dostavnega okraja K2 nam prikazuje vsakdanjo pismonoševsko pot na kombiniranem dostavnem okraju, ki se imenuje K2, od njegovega odhoda v dostavo do prihoda iz dostave. Razviden je natančni vrstni red naselij, po katerih pismonoša opravlja dostavo, pot, ki jo opravi peš, in pot, ki jo vsakodnevno opravi z avtomobilom. Pot, ki jo vsakodnevno opravi z avtomobilom, znaša 60,9 kilometra, pot, ki jo opravi peš, pa znaša 2,8 kilometra. Pismonošev odhod na dostavo je ob 8.00, prihod z dostave pa je predviden ob 13.00.

Potovnica dostavnega okraja K1 nam prikazuje vsakdanjo pismonoševsko pot na kombiniranem okraju, ki se imenuje K1, od njegovega odhoda v dostavo in njegovega prihoda iz dostave. Razviden je natančni vrstni red naselij, po katerih pismonoša opravlja dostavo, pot, ki jo opravi peš, in pot, ki jo pri vsakodnevnem delu opravi z mopedom. Pot, ki jo vsakodnevno opravi z mopedom, znaša 31,1 kilometra, pot, ki jo opravi peš, pa znaša 2,6 kilometra. Predviden odhod v dostavo je ob 8.00, predviden prihod iz dostave pa ob 13.00.

Tabela številka 3 prikazuje porabo goriva službenega avtomobila Renault Kangoo po posameznih mesecih in skupno porabo leta 2011 na pošti 4201 Zgornja Besnica.

Mesec	Leto	Poraba goriva v l	Cena goriva dizel za l	Znesek stroška
Januar	2011	152	1,237 EUR	188,02 EUR
Februar	2011	148	1,237 EUR	183,08 EUR
Marec	2011	156	1,238 EUR	193,13 EUR
April	2011	105	1,254 EUR	131,67 EUR
Maj	2011	152	1,241 EUR	188,63 EUR
Junij	2011	206	1,233 EUR	254,00 EUR
Julij	2011	105	1,213 EUR	127,37 EUR
Avgust	2011	192	1,238 EUR	237,70 EUR
September	2011	146	1,238 EUR	180,75 EUR
Oktober	2011	111	1,263 EUR	140,19 EUR
November	2011	199	1,269 EUR	252,53 EUR
December	2011	163	1,277 EUR	208,15 EUR
Skupaj		1835	1,245 EUR	2.285,21 EUR

Tabela 3: Stroški goriva službenega avtomobila pošte 4201 Zgornja Besnica leta 2011 (Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

Skupni stroški porabe goriva službenega avtomobila leta 2011 znašajo 2.285,21 EUR. Glede na to, da je bilo s službenim avtomobilom leta 2011 prevoženih 17.774 kilometrov, izračunamo, da stane prevožen kilometer s službenim avtomobilom na pošti 4201 Zgornja Besnica leta 2011 0,13 EUR/km.

Tabela številka 4 prikazuje porabo goriva službenega mopeda po posameznih mesecih in skupno porabo leta 2011 na pošti 4201 Zgornja Besnica.

Mesec	Leto	Poraba goriva v l	Cena goriva bencin za l	Znesek stroška
Januar	2011	57	1,279 EUR	72,90 EUR
Februar	2011	42	1,279 EUR	53,72 EUR
Marec	2011	63	1,278 EUR	80,51 EUR
April	2011	42	1,292 EUR	54,26 EUR
Maj	2011	49	1,307 EUR	64,04 EUR
Junij	2011	45	1,264 EUR	56,88 EUR
Julij	2011	44	1,264 EUR	55,62 EUR
Avgust	2011	46	1,287 EUR	59,20 EUR
September	2011	44	1,287 EUR	56,63 EUR
Oktober	2011	43	1,313 EUR	56,46 EUR
November	2011	43	1,320 EUR	56,76 EUR
December	2011	45	1,328 EUR	59,76 EUR
Skupaj		563	1,292 EUR	726,75 EUR

Tabela 4: Stroški goriva službenega mopeda pošte 4201 Zgornja Besnica leta 2011 (Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

Skupni stroški porabe goriva službenega mopeda leta 2011 znašajo 726,75 EUR. Glede na to, da je bilo s službenim mopedom leta 2011 prevoženih 7.992 kilometrov, izračunamo, da stane prevožen kilometer s službenim mopedom na pošti 4201 Zgornja Besnica leta 2011 0,09 EUR/km.

Na podlagi teh dveh tabel je razvidno, da s službenim avtomobilom naredimo več kilometrov, posledično je tudi poraba goriva višja. Stroški vzdrževanja in redni servisi so nižji kot pri mopedu, življenjska doba avtomobila pa je daljša.

Tabela številka 5 prikazuje porabo in stroške goriva službenega avtomobila in mopeda v letih 2009, 2010 in 2011.

Leto	Poraba goriva/avto v l	Poraba goriva/moped v l	Stroški goriva/avto	Stroški goriva/moped
2009	257,00	503,18	271,66	531,87
2010	1.752,00	481,55	2.025,51	582,49
2011	1.835,00	563,00	2.285,21	726,75

Tabela 5: Stroški goriva službenega avta in mopeda pošte 4201 Zgornja Besnica v letih 2009, 2010 in 2011 (Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

Opomba: Podatki za službeni avtomobil v letu 2009 so za november in december.

Zaradi mesečne menjave pismonoš po dostavnih okrajih v nekaterih primerih potrebujemo dvojno količino delovnih in zaščitnih sredstev. Tabeli 6 in 7 prikazujeta vsa delovna in zaščitna sredstva, ki so potrebna za dostavo s službenim avtomobilom in mopedom.

DOSTAVA Z AVTOMOBILOM				
Zap. št.	Naziv delovnega in zaščitnega sredstva	Količina	Cena	Cena skupaj
1.	Nizki nepremočljivi čevlji	1	35,90	35,90
2.	Letni čevlji	1	30,95	30,95
3.	Dolge letne hlače	1	27,80	27,80
4.	Kombinirane letne hlače	1	31,05	31,05
5.	Službena letna jakna	1	37,50	37,50
6.	Letna službena kapa	1	6,60	6,60
7.	Letna polo majica, kratek rokav	3	8,30	24,90
8.	Letna polo majica, dolg rokav	1	9,15	9,15
9.	Letne nogavice	3	0,98	2,94
10.	Dežna obleka	1	55,97	55,97
	<i>Skupaj letna delovna in zaščitna sredstva</i>			262,76
11.	Gamaše	1	7,00	7,00
12.	Termo spodnje hlače	1	13,30	13,30
13.	Zimska službena bunda	1	109,00	109,00
14.	Visoki zimski čevlji	1	47,20	47,20
15.	Zimske službene hlače	2	39,82	79,64
16.	Službena zimska kapa	1	8,80	8,80
17.	Polo zimska majica	4	8,65	34,60
18.	Zimske nogavice	3	1,24	3,72
19.	Pulover	1	22,70	22,70
20.	Šal/podkapa	1	3,30	3,30
21.	Službene zimske rokavice	1	5,33	5,33
	<i>Skupaj zimska delovna in zaščitna sredstva</i>			334,59
	<i>Skupaj</i>			597,35

Tabela 6: Delovna in zaščitna sredstva za potrebe dostave z avtomobilom na pošti 4201 Zgornja Besnica (Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

DOSTAVA Z MOPEDOM				
Zap. št.	Naziv delovnega in zaščitnega sredstva	Količina	Cena	Cena skupaj
1.	Nizki nepremočljivi čevlji	1	35,90	35,90
2.	Letni čevlji	1	30,95	30,95
3.	Letne dolge hlače	1	27,80	27,80
4.	Kombinirane letne hlače	1	31,05	31,05
5.	Službena letna jakna	1	37,50	37,50
6.	Službena letna kapa	1	6,60	6,60
7.	Letna polo majica, kratek rokav	3	8,30	24,90
8.	Letna polo majica, dolg rokav	1	9,15	9,15
9.	Letne nogavice	3	0,98	2,94
10.	Dežna obleka	1	55,97	55,97
11.	Letna čelada za motoriste	1	60,11	60,11
12.	Ledveni pas	1	30,91	30,91
	<i>Skupaj letna delovna in zaščitna sredstva</i>			353,78
11.	Gamaše	1	7,00	7,00
12.	Termo spodnje hlače	1	13,30	13,30
13.	Zimska službena bunda	1	109,00	109,00
14.	Visoki zimski čevlji	1	47,20	47,20
15.	Zimske službene hlače	2	39,82	79,64
16.	Zimska službena kapa	1	8,80	8,80
17.	Polo zimska majica	4	8,65	34,60
18.	Zimske nogavice	3	1,24	3,72
19.	Pulover	1	22,70	22,70
20.	Šal/podkapa	1	6,45	6,45
21.	Zimske službene rokavice	1	5,33	5,33
22.	Zimska čelada za motoriste	1	51,00	51,00
23.	Zimske hlače za motoriste	1	53,15	53,15
	<i>Skupaj zimska delovna in zaščitna sredstva</i>			441,89
	<i>Skupaj</i>			795,67

Tabela 7: Delovna in zaščitna sredstva za potrebe dostave z mopedom na pošti 4201 Zgornja Besnica (Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

Z rdečo barvo so označena delovna in zaščitna sredstva, ki jih zaradi mesečne menjave pismonoš potrebujemo v dvojni količini. Razlika v številu delovnih in zaščitnih sredstev se pojavi, ker po predlagani izboljšavi ne potrebujemo več mopeda in dvojne količine opreme za pismonošo, ki dela na mopedu.

5.3 OPREDELITEV PROBLEMA

Glavni problem se pojavlja na področju neenakomerno porazdeljenih dostavnih okrajev, ker je dostavni okraj K2 precej bolj obsežen kot dostavni okraj K1.

Poleg tega prihaja do vsakodnevnega križanja med dostavo, ker pismonoša na dostavnem okraju K2 dostavlja še pakete, velike pošiljke, telegrame itd. po dostavnem okraju K1. Zaradi tega pismonoša na dostavnem okraju K2 naredi dodatne kilometre in izgublja čas, s tem pa ima pošta dodatne stroške.

Tabela številka 8 prikazuje primerjavo stroškov službenega avtomobila in mopeda.

Stroški	Avto Kangoo Express	Moped Hip Hop
Cena novega avtomobila/mopeda	9.351,52	1.977,60
Stroški amortizacije – letno	1.335,93	791,04
Stroški vzdrževanja – letno (2011)	927,62	1.149,43
Stroški goriva – letno (2011)	2.285,21	726,75
Stroški obleke – letno	1.194,70	1.591,34
<i>Skupaj</i>	<i>15.094,98</i>	<i>6.236,16</i>

*Tabela 8: Stroški službenega avtomobila in mopeda
(Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)*

Življenjska doba službenega avtomobila je 7 let, službenega mopeda pa 3 leta. Tabela številka 9 prikazuje primerjavo stroškov službenega avtomobila in mopeda za obdobje 5 let.

Stroški	Avto Kangoo Express	Moped Hip Hop
Cena novega avtomobila/mopeda	9.351,52	3.955,20
Stroški amortizacije	/	/
Stroški vzdrževanja	4.638,10	5.747,15
Stroški goriva	11.426,05	3.633,75
Stroški obleke	5.973,50	7.956,70
<i>Skupaj</i>	<i>31.389,17</i>	<i>21.292,40</i>

*Tabela 9: Primerjava stroškov službenega avtomobila in mopeda za obdobje 5 let
(Vir: Lasten)*

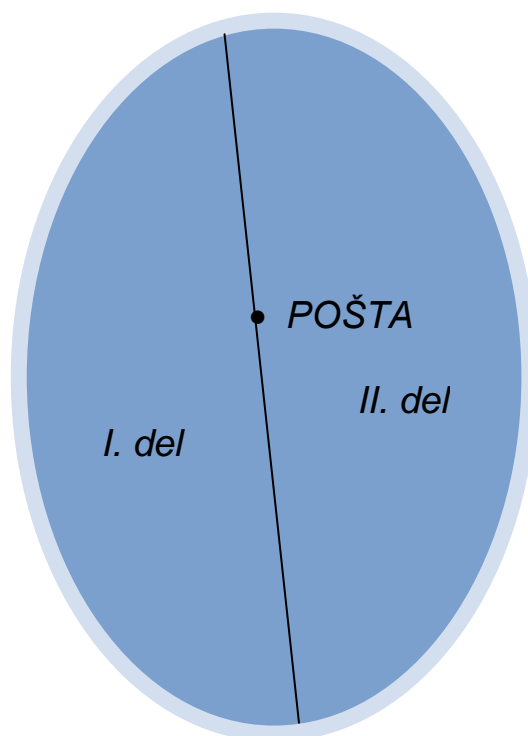
V petih letih nabavimo en službeni avtomobil in dva službena mopeda. Ob tem ugotovimo, da so stroški novega avtomobila še vedno višji od stroškov mopeda, prav tako so precej višji stroški goriva pri službenem avtomobilu. Medtem pa so stroški vzdrževanja in službene obleke pri avtomobilu nižji kot pri mopedu.

5.4 PREDLAGANA IZBOLJŠAVA

Menimo, da bi bila dobra rešitev, če bi namesto službenega mopeda dobili avtomobil, na primer Renault Kangoo. Okoliš pošte bi si pismonoša razdelila na polovico in se tako ne bi več srečevala med dostavo, prav tako ne bi bilo več nepotrebno izgubljenega časa in manj bi bilo dodatno narejenih kilometrov.

Dostava bi bila hitreje opravljena tudi ob predpostavki, da bi od PLC Ljubljana pismonoša dobila zložene reklame (2 x 45 min.) in zložena pisma (2 x 30 min.) po obhodnem redu hišnih števil, s tem bi dodatno prihranila čas, približno do eno uro in pol (2 x 45 minut). To bi pomenilo, da bi lahko ta čas izkoristila kot dodatno delo za dostavo v naselju, ki meji s pošto 4201 Zgornja Besnica. Trenutno kapacitete naprav za strojno zlaganje nenaslovljene direktne pošte ne omogočajo, da bi vse pošte dobile zloženo NNDP po obhodnem redu, niti kapacitete APU ne omogočajo, da bi pošte nižjega reda (3.a naprej) dobile poštno pošiljke zložene po obhodnem redu.

Začetni strošek bi bil sicer velik (nakup drugega službenega avtomobila), vendar pa imajo avtomobili daljšo življenjsko dobo, bolj so varni, manj je vzdrževanja (servis enkrat na leto, pri kolesu z motorjem večkrat letno zaradi hitre obrabe), več lahko pripeljemo in ne potrebujemo več dostavnikov spravilišč za pisemske pošiljke in tudi odzivni čas je hitrejši (možen porast števila paketov).



Slika 10: Dostavni okoliš dveh službenih avtomobilov na pošti 4201 Zgornja Besnica
(Vir: Lasten)

Na podlagi našega predloga za dve službeni vozili na pošti 4201 Zgornja Besnica je narejena nova delitev dostavnih okolišev, kjer bi bilo število gospodinjstev bolj enakomerno razporejenih med oba pismonoša.

Zap. št.	Ime naselja I. dela	Št. gospodinjstev
1.	Rakovica	27
2.	Zabukovje	37
3.	Pešnica	44
4.	Senožeti	47
5.	Na Hribu	14
6.	Pod Gozdom	21
7.	Vogel	21
8.	Njive	23
9.	Ribogojnica	2
10.	Na Dobravah	3
11.	Trata	49
12.	Pri Cerkvi	10
13.	Nad Žago	14
14.	Videmce	5
	<i>Skupaj</i>	<i>317</i>

Tabela 10: Dostavni okoliš I. dela naselij na pošti 4201 Zgornja Besnica – K1 (Vir: Lasten)

Zap. št.	Ime naselja II. dela	Št. gospodinjstev
1.	Nova vas	68
2.	Njivica	10
3.	Nemilje	26
4.	Podblica	37
5.	Jamnik	17
6.	Podrovnik	76
7.	Na Vidmu	41
8.	V Čepuljah	21
9.	Brsc	18
10.	Dvor	23
	<i>Skupaj</i>	<i>337</i>

Tabela 11: Dostavni okoliš II. dela naselij na pošti 4201 Zgornja Besnica – K2 (Vir: Lasten)

5.4.1 Sprememba – izenačenje dostavnih okrajev

Predlagamo, da se poštni okoliš 4201 Zgornja Besnica razdeli na polovico in se službeni moped zamenja za avtomobil. Zaradi hitrejši odzivnosti in prihranka časa se lahko dodajo dodatna dela bližnjih pošt, ki mejijo na pošto v Zgornji Besnici (na primer pomoč pri dostavi paketov v naselju Stražišče, Kropa in Selce).

Gospodinjstva po okrajih bi se tako razdelila pravičnejše. Dostavni okraj K1 bi imel po predlagani spremembi 317 gospodinjstev, za 83 gospodinjstev manj bi skupaj naredil 15,1 kilometra več kot zdaj, in sicer 46,2 kilometra z avtom in 2,8 kilometra peš.

Dostavni okraj K2 pa bi imel 337 gospodinjstev, za 83 gospodinjstev več bi skupaj naredil 14,8 kilometra manj kot zdaj, in sicer 46,1 kilometra z avtomobilom in 2,6 kilometra peš.

Po predlagani izboljšavi se je zmanjšala razlika v prevoženih kilometrih med obema dostavnima okrajema, kar pomeni, da smo dobili dva dokaj enakovredna dostavna okraja. Spremembe so razvidne iz tabel številka 12 in 13.

Ulica, naselje, vas, zaselek v obhodnem redu	Pot v kilometrih		Število gospodinjstev	Drugi podatki, opomba
	Peš	Avtomobil		
Pošta Zg. Besnica, Dvor 2				
Ožji dostavni okoliš				
-				
Širši dostavni okoliš				
Pešnica			44	
Senožeti			47	
Na Hribu			14	
Pod Gozdom			21	
Vogel			21	
Njive			23	
Trata			49	
Pri Cerkvi			10	
Nad Žago			14	
Rakovica			27	dodano
Zabukovje			37	dodano
Ribogojnica			2	dodano
Na Dobravah			3	dodano
Videmce			5	dodano
Skupaj	2,8	46,2	317	

Tabela 12: Potovnica dostavnega okraja K1 po predlagani izboljšavi
(Vir: Lasten)

Ulica, naselje, vas, zaselek v obhodnem redu	Pot v kilometrih		Število gospodinjstev	Drugi podatki, opomba
	Peš	Avtomobil		
Pošta Zg. Besnica, Dvor 2				
Ožji dostavni okoliš				
Podrovnik			76	dodano
Na Vidmu			41	dodano
V Čepuljah			21	dodano
Dvor			23	dodano
Nova vas			68	
Brsc			18	
Širši dostavni okoliš				
Njivica			10	
Nemilje			26	
Podblica			37	
Jamnik			17	
Skupaj	2,6	46,1	337	

Tabela 13: Potovnica dostavnega okraja K2 po predlagani izboljšavi
(Vir: Lasten)

Tabela številka 14 nam prikazuje porabo goriva ter stroške delovnih in zaščitnih sredstev leta 2011 za službeni avtomobil in moped. Ugotovimo, da je bila poraba goriva leta 2011 za 1.558,46 EUR višja pri službenem avtomobilu, medtem ko so stroški delovnih in zaščitnih sredstev nižji za 396,64 EUR (za oba pismonoša) kot pri službenem mopedu.

Leto 2011	Avtomobil	Moped	Razlika
Stroški goriva	2.285,21	726,75	1.558,46
Stroški delovnih in zaščitnih sredstev	597,35	795,67	-396,64
Skupaj	2.882,56	1.522,42	1.161,82

Tabela 14: Poraba goriva ter stroški delovnih in zaščitnih sredstev v EUR
(Vir: Interni vir Pošte Slovenije, 2011)

5.4.2 Razlika v dostavi zaradi sprememb – izenačenje dostavnih okrajev

Po predlagani spremembi bi pismonoša vsak dan na svoji dostavni poti okraja K1 z avtomobilom opravil 15,1 kilometra več kot zdaj z mopedom, pri dostavi bi izgubil naslednja naselja: Podrovnik, Na Vidmu, V Čepuljah in Dvor. Pridobil pa bi naselja: Rakovica, Zabukovje, Ribogojnica, Na Dobravah in Videmce.

Pismonoša na dostavnem okraju K2 bi z avtomobilom opravil 14,8 kilometra manj kot zdaj, pridobil bi naslednja naselja: Podrovnik, Na Vidmu, V Čepuljah in Dvor. Izgubil pa bi naselja: Rakovica, Zabukovje, Ribogojnica, Na Dobravah in Videmce.

S tem bi odpadla križanja med dostavo (srečevanje na istem terenu). Dostavi bi bili ločeni, odzivni čas pismonoše hitrejši in kakovost dostave bi lahko bila boljša.

Glede na večjo konkurenco določenih storitev in področij, ki smo jih dobili zaradi liberalizacije trga (ZPsto-2), bi s tem marsikaj pridobili, predvsem zadovoljne stranke. Zaradi trenutne krize, ki jo vsakodnevno doživljamo, bi s tem resno lahko pripomogli k izboljšanju stanja dostave pisemskih pošilk na pošti 4201 Zgornja Besnica.

6 ZAKLJUČEK

Z diplomsko nalogo smo dosegli v uvodu zastavljene optimalne cilje. V teoretičnem delu smo prikazali osnove poštne logistike in jih pozneje uporabili v praktičnem delu. V nadaljevanju smo navedli tudi nekaj predlogov za večjo racionalizacijo sprejema poštних pošilk in distribucije poštних pošilk na področju transporta (dostave).

Cilj diplomske naloge smo dosegli, ko smo proučili in predstavili sprejem poštних pošilk in dostavo, razbrali probleme in našli ustrezne rešitve.

Sprejem pošilk je prva faza v tehnološkem postopku prenosa pošilk in prav od sprejema in prenosa pošiljke s sprejemne pošte je odvisen prenos in vročitev pošiljke naslovníku. Sodobno poslovanje in ostra konkurenca na poštнем trgu zahtevata prilagodljivost izvajalca pri prevzemu pošilk in čim hitrejšo odpravo teh v prenos.

Učinkovitejši sprejem pošilk lahko na pošti zagotovimo s prilagajanjem organiziranosti dela, vnašanjem novosti in sodobnih pripomočkov, velik vpliv pa imajo tudi motivirani in prilagodljivi zaposleni. Treba je slediti spremembam in izboljšavam, se odzivati na potrebe uporabnikov in jim ponujati rešitve.

Rešitve, ki smo jih našli, neposredno stremijo k večji kakovosti delovnega procesa in s tem posledično k večjemu zadovoljstvu strank in zaposlenih. Ugotovili smo namreč, da lahko z majhnim organizacijskim ukrepom ugodimo več ciljem hkrati. Tako smo s »sprejetjem« ukrepa o zamenjavi službenega mopeda z avtomobilom dosegli:

- izenačitev dostavnih okrajev,
- večjo odzivnost pismonoš,
- bolj kakovostno opravljeno delo,
- večje zadovoljstvo pri delu pismonoš,
- večje zadovoljstvo strank zaradi hitrejše dostave,
- daljša življenjska doba delovnega sredstva,
- manj delovnih in zaščitnih sredstev,
- večja varnost pri delu,
- več prepeljanih pošilk hkrati,
- možna večja prodaja na dostavi,

- možna dodatna dela in pomoč bližnji pošti (dostava paketov),
- prihranek časa (nič več križanj med dostavo, pripravljene reklame in pisemske pošiljke).

Menimo, da je izenačitev dostavnih okrajev potreben ukrep zaradi enakomerne razdelitve dela med pismonošema. Ustvarjanje odnosov med pismonošema in strankami se razvija na terenu, ko pismonoša, ki venomer opravlja svoje delo na istem terenu, natanko pozna svoje stranke in tudi vse spremembe (priselitve, odselitve), kar se tiče njegovega dostavnega okraja. Večje zadovoljstvo pri delu pismonoše pa pomeni, da so vsi dostavni okraji vsaj približno enakovredni in natančno opredeljeni.

Tak primer, ki smo ga obravnavali v diplomski nalogi, se pojavlja skoraj na vseh poštah po Sloveniji, zato menimo, da bi morala Pošta Slovenije sprejeti ukrep in proučiti vse dostavne okraje po posameznih poštah. Za ta namen bi lahko razvili informacijsko rešitev, ki bi ob pomoči človeškega faktorja (pismonoš) uredila obravnavano problematiko.

LITERATURA IN VIRI




- Alidžanović, N. (2007). *Prenos poslovanja paketne dostave Pošte Slovenije PE Kranj na novo lokacijo*. Diplomsko delo, Kranj: Višja strokovna šola B&B.
- Bajde, D. (2006). *Izboljšava dostave pošiljk na pošti 1219 Laze v Tuhinju*. Diplomsko delo. Maribor: Univerza v Mariboru.
- Ballou, R. (1987). *Basic business logistics*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Galičič Drakslar, B. (2011/12). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj: Višja strokovna šola B&B.
- Kovač, J. in Vila, A. (1997). *Osnove organizacije in managementa*. Kranj: Moderna organizacija Kranj.
- Pošta Slovenije (2007). *Navodilo za poslovanje s paketnimi pošiljkami*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Pošta Slovenije (2007). *Navodilo za poslovanje s pisemskimi pošiljkami*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Pošta Slovenije (2008). *Priročnik za pravilno naslavljanje pošiljk*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Pošta Slovenije (2011). *Evidenčna mapa pošte 4201 Zg. Besnica*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Pošta Slovenije (2011). *Priročnik za pismonoše*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Pošta Slovenije (2012). *Okrožnica št. 72/T*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Požar, D. (1985). *Teorija in praksa (transporta in) logistike*. Maribor: Založba obzorja Maribor.
- Radinja, B. (2011/12). *Osnove poštne dejavnosti*. Kranj: Višja strokovna šola B&B.
- Rihter, A. (2012). *Poštna logistika*. Kranj: Višja strokovna šola B&B.
- Splošni pogoji izvajanja drugih poštних storitev. Okr. PS, št. 68/2007.
- Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve. Ur. l. RS, št. 31/2007.
- Tadić, L. (2011). *Dostava pošiljk na pošti Slovenije*. Diplomsko delo, Kranj: Višja strokovna šola B&B.
- Zakon o poštних storitvah (ZPsto-2). Ljubljana, Ur. l. RS, št. 51/2009.

Spletne strani



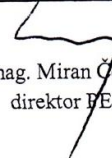

- www.euromobil.si, pridobljeno 13. 2. 2012.
- www.informiran.si, pridobljeno 21. 6. 2012.
- www.posta.si, pridobljeno 4. 5. 2012.

PRILOGE

Priloga 1: Potovnica dostavnega okraja K2 (Pošta Slovenije, 2010)

	Pošta Slovenije d.o.o. PE Kranj Pošta: 4201 Zgornja Besnica	Velja od: 1. 4. 2010 Velja do: 1. 4. 2015	
POTOVNICA dostavnega okraja K2			
Dnevi dostave v tednu:		od ponedeljka do sobote , širši okoliš se v	
Odhod na dostavo:		8.00 soboto ne dostavi	
Okviren čas vrnitve na pošto:		13.00	
Način dostave:		Avto <input type="button" value="▼"/>	
PODATKI ZA IZRAČUN NM	opravljena pot v km	koeficient	preračunana pot
DO ZAČETKA DOSTAVE, PRESLEDKI MED NASELJI, VRNITEV NA POŠTO	29,6	11%	3,3
HOJA PO DVORIŠČIH, NADSTROPJIH	2,8	105%	2,9
DOSTAVA s prevoznim sredstvom	31,3	20%	6,3
peš	0,0	100%	0,0
Skupaj opravljena pot	63,656		12,4
Opravljena pot z avtomobilom ali peš		60,9	
Ulica, naselje, skupina hiš v dostavi	Peš	S prevoznim sredstvom	Opombe
OŽJI DOSTAVNI OKRAJ			
do dostave		1,1	
Brsc			
Podrovnik			
Nova vas		4,5	
*do pošte			
Na Vidmu			
Nova vas		3,7	
dostava paketov za K1			7,3 km ni všteto v potovnici
ŠIRŠI DOSTAVNI OKRAJ			
do dostave		0,9	
po Videmcah		0,2	
do Na Dobravah		0,9	
po Na Dobravah		0,2	
do Na Hribu		1,4	
po Na Hribu		0,6	
po Ribogojnici		0,5	
do Rakovice		2,5	
po Rakovici		4,7	
do Zabukovja		1,0	
po Zabukovju		5,8	
*do pošte		5,5	do ožjega d. okraja
do Njivic		1,2	
po Njivicah		1,1	
do Nemilj		1,0	
po Nemiljah		5,9	PN 9
do Podblice		2,1	
po Podblici		3,3	
do Jamnika		1,6	
po Jamniku	2,8	0,8	
do pošte		10,4	
Skupaj	2,8	60,9	
Pripravil: Zvonko Stojšek		Potrjuje: mag. Miran Čehovin direktor PE	
			

Priloga 2: Potovnica dostavnega okraja K1 (Pošta Slovenije, 2010)

	Pošta Slovenije d.o.o.	Velja od: 1. 4. 2010	
	PE Kranj Pošta: 4201 Zgornja Besnica	Velja do: 1. 4. 2015	
POTOVNICA dostavnega okraja K1			
Dnevi dostave v tednu:	od ponedeljka do sobote , širši okoliš se v		
Odhod na dostavo:	8.00 soboto ne dostavi		
Okviren čas vrnitve na pošto:	13.00		
Način dostave:	Kolo z motorjem ▼		
PODATKI ZA IZRAČUN NM	opravljena pot v km	koeficient	preračunana pot
DO ZAČETKA DOSTAVE, PRESLEDKI MED NASELJI, VRNITEV NA POŠTO	4,8	13%	0,6
HOJA PO DVORIŠČIH, NADSTROPJIH	2,6	105%	2,7
DOSTAVA			
s prevoznim sredstvom	26,3	22%	5,8
peš	0,0	100%	0,0
Skupaj opravljena pot	33,6896		9,1
Opravljena pot s prevoznim sredstvom za izračun nadomestila			31,1
Ulica, naselje, skupina hiš v dostavi	Peš	S prevoznim sredstvom	Opombe
OŽJI DOSTAVNI OKRAJ			
do dostave			
Dvor			
Na Vidmu			
Podrovnik			
V Čepuljah		11,8	
ŠIRŠI DOSTAVNI OKRAJ			
do dostave		1,2	
Videmce			
Trata			
Na Hribu			
Pri Cerkvi			
Pod Gozdom		14,5	
Vogel			
Senožeti			
Njive			
Nad žago			
Pešnica	2,6		
do pošte		3,6	
Skupaj	2,6	31,1	
Pripravil: Zvonko Stojnšek		Potrjuje: mag. Miran Čehovin direktor PE	
			
			

KAZALO SLIK

Slika 1: Logotip Pošte Slovenije	3
Slika 2: Poštni nabiralnik	7
Slika 3: Pismarnice.....	9
Slika 4: Ročno usmerjanje pisemskih pošiljk	10
Slika 5: Transport poštnih pošiljk	11
Slika 6: Potovnik PN 116	12
Slika 7: Dostava in izročitev pisemskih pošiljk	14
Slika 8: Spremnica	17
Slika 9: Lokacija/zemljevid pošte 4201 Zg. Besnica.....	19
Slika 10: Dostavni okoliš dveh službenih avtomobilov na pošti 4201 Zg. Besnica ..	27

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število gospodinjstev po naseljih v širšem dostavnem okolišu	20
Tabela 2: Število gospodinjstev po naseljih v ožjem dostavnem okolišu	21
Tabela 3: Stroški goriva službenega avtomobila pošte 4201 Zg. Besnica leta 2011	22
Tabela 4: Stroški goriva službenega mopeda pošte 4201 Zg. Besnica leta 2011 ...	23
Tabela 5: Stroški goriva službenega avtomobila in mopeda pošte 4201 Zg. Besnica v letih 2009, 2010 in 2011	23
Tabela 6: Delovna in zaščitna sredstva za potrebe dostave z avtomobilom na pošti 4201 Zg. Besnica	24
Tabela 7: Delovna in zaščitna sredstva za potrebe dostave z mopedom na pošti 4201 Zg. Besnica	25
Tabela 8: Stroški službenega avtomobila in mopeda.....	26
Tabela 9: Primerjava stroškov službenega avtomobila in mopeda za obdobje 5 let	26
Tabela 10: Dostavni okoliš I. dela naselij na pošti 4201 Zg. Besnica – K1	28
Tabela 11: Dostavni okoliš II. dela naselij na pošti 4201 Zg. Besnica – K2.....	28
Tabela 12: Potovnica dostavnega okraja K1 po predlagani izboljšavi	29
Tabela 13: Potovnica dostavnega okraja K2 po predlagani izboljšavi	30
Tabela 14: Poraba goriva ter stroški delovnih in zaščitnih sredstev v EUR.....	30

POJMOVNIK

DOSTAVNI OKRAJ je območje, kjer pismonoša opravlja dostavo.

PISMARNICA je prevozna enota za prevoz pisemskih pošiljk.

POTOVNIK je usmerjevalni regal za sortiranje poštnih pošiljk.

UPO-SISTEM je najnaprednejša informacijska tehnologija.

WEB-APLIKACIJA je spletna aplikacija, dostopna preko omrežja, kot je internet ali intranet.

KRATICE IN AKRONIMI

APEK: agencija za pošto in elektronske komunikacije

APU: avtomatski pisemski usmerjevalnik

PE: poslovna enota

UPO: univerzalno poštne okence