



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Ekonomist  
Modul: Strokovni sodelavec za poštni promet

## **REŠEVANJE REKLAMACIJ IN UGOVOROV NA POŠTI SLOVENIJE D.O.O. – PE KRANJ**

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.  
Lektorica: Maja Ipavec, univ. dipl. splošni jez.

Kandidatka: Anita Krajnik

Kranj, december 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici Barbari Galičič Drakslar za vodenje, svetovanje in vso potrebno pomoč pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi Pošti Slovenije, poslovni enoti Kranj, za dovoljenje pri uporabi podatkov, še posebno gospe inšpektorici Anki Stegnar in gospe Jani Hafner za posredovane podatke in navodila.

Posebna zahvala pa gre moji družini: možu Dušanu, Žanu in Gaji, da so mi stali ob strani v času mojega šolanja, ter mami Francki za pomoč pri varstvu otrok.

## IZJAVA

»Študentka Anita Krajnik izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar.«

»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 diplomski nalogi bomo predstavili zgodovino poštne dejavnosti, razvoj poštne dejavnosti na Slovenskem, podjetje Pošta Slovenije ter poslovno enoto Kranj.

V nadaljevanju bomo predstavili reklamacije na splošno, reklamacije v poštni dejavnosti in reševanje reklamacij v podjetju Pošta Slovenije.

V zadnjem delu bodo predstavljene reklamacije in pritožbe uporabnikov v obdobju od leta 2003 do 2010 ter podane ugotovitve izvedene ankete.

## **KLJUČNE BESEDE:**

- reklamacije,
- reševanje reklamacij,
- Pošta Slovenije,
- poslovna enota Kranj,
- pošta.

## **ABSTRACT**

This diploma paper aims to present the history of postal services, its development in Slovenia, the company Pošta Slovenije in general and its branch in Kranj.

It also deals with complaints in general, complaints in postal services and with their handling and solving in the company Pošta Slovenije.

In the conclusion the focus is put on costumers complaints during the period from 2003 to 2010 and the findings of the conducted survey.

### **KEY WORDS:**

- complaints,
- solving complaints,
- Company Pošta Slovenije,
- branch Kranj,
- Post office.

## KAZALO

<b>1</b>	<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ZGODOVINA IN RAZVOJ POŠTNE DEJAVNOSTI.....</b>	<b>2</b>
2.1	Nastanek poštne dejavnosti .....	2
2.1.1	Obdobje glasništva.....	2
2.2	Obdobje organiziranega javnega poštnega prometa .....	4
2.3	Poštna dejavnost na ozemlju Slovenije .....	4
2.4	Nastanek besede pošta.....	5
<b>3</b>	<b>POŠTA SLOVENIJE.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>POSLANSTVO, VIZIJA, STRATEGIJA POŠTE SLOVENIJE .....</b>	<b>8</b>
4.1	Etični kodeks.....	8
<b>5</b>	<b>PE KRANJ.....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>REKLAMACIJE .....</b>	<b>11</b>
6.1	Reševanje reklamacij v poštne dejavnosti v svetu.....	11
6.2	Obseg standarda.....	12
6.3	Strokovni izrazi in definicije.....	13
6.4	Reševanje reklamacij v poštne dejavnosti v Sloveniji .....	15
6.5	Reševanje reklamacij v Pošti Slovenije .....	15
6.5.1	Postopek vložitve in sprejema pritožbe.....	15
6.5.2	Obveščanje uporabnikov .....	16
6.5.3	Potrebne informacije ob vložitvi pritožbe.....	17
6.6	Razvrstitev pritožb .....	17
6.7	Vrste pritožb .....	18
6.7.1	Izguba pošiljke ali prekoračitev roka prenosa .....	18
6.7.2	Poškodovana poštne pošiljka .....	20

6.8	Odgovornost za povzročeno škodo .....	21
6.9	Postopki za uveljavitev odškodnine .....	22
6.9.1	Višina odškodnine .....	23
6.10	Reševanje ugovorov .....	23
<b>7</b>	<b>OBRAVNAVA PRITOŽB V POŠTI SLOVENIJE, PE KRANJ .....</b>	<b>25</b>
7.1	Postopki PE pri reševanju zahtevka za odškodnino za pošiljke in pakete v notranjem prometu.....	25
7.2	Obravnavanje zahtevka za odškodnino.....	26
<b>8</b>	<b>REKLAMACIJE IN PRITOŽBE UPORABNIKOV OBDOBJU 2003–2010 .....</b>	<b>28</b>
<b>9</b>	<b>RAZISKAVA O PRITOŽBAH IN REKLAMACIJAH MED POŠTNI MIUSLUŽBENCI .....</b>	<b>32</b>
9.1	Centralno vodenje reklamacij in ugovorov.....	37
9.1.1	Predlog vzpostavitve baze podatkov na vseh poštah .....	37
<b>10</b>	<b>ZAKLJUČEK .....</b>	<b>39</b>
<b>11</b>	<b>VIRI IN LITERATURA.....</b>	<b>40</b>
	Priloge .....	41
	Kazalo slik .....	41
	Kazalo tabel.....	41
	Kazalo grafov.....	42

# 1 UVOD

Pri izvajanju vseh vrst dejavnosti se pojavljajo tudi reklamacije, katerih reševanje je različno urejeno: z obligacijskim zakonikom, področno zakonodajo in internimi akti podjetij. Vsako podjetje, ki posluje s strankami, želi imeti zadovoljne stranke oziroma kupce, ki se vedno znova vračajo in so najboljša reklama podjetij, hkrati pa garancija za rast podjetja ter ustvarjanje dobička. Zato je spremljanje reklamacij strank še posebnega pomena, saj s hitrim reševanjem ugodimo nezadovoljni stranki. Napaka se lahko zgodi vsakomur, važno je, da jo znamo rešiti. Hitro in uspešno reševanje reklamacij povečuje tudi ugled podjetja.

Proces reševanja reklamacij vključuje zaposlene in različne dokumente. V procesu reševanja reklamacij je potreben dostop do vseh virov informacij, kar je pogoj za pravočasno in uspešno rešitev.

Reklamacija stranke se najpogosteje obravnava kot dobronamerno, kot priložnost za izboljšanje dela podjetja, kot novo izkušnjo in znanje, s čimer prispevamo k splošnemu izboljšanju poslovanja podjetja. S skrbnim reševanjem reklamacije pokažemo skrb in pozornost do stranke ter upravičimo našo strokovnost.

Z diplomsko nalogo želimo raziskati področje reklamacij in ugovorov v podjetju Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju Pošta Slovenije). Področje je urejeno z zakonodajo in internimi akti podjetja. Z nalogo želimo proučiti, kako je urejeno podajanje reklamacij, njihovo reševanje, vrste reklamacij in posledice reševanj/nereševanj reklamacij.

Naloga je sestavljena iz več vsebinskih sklopov. V prvem delu bomo predstavili zgodovino poštne dejavnosti, razvoj pošte na Slovenskem, podjetje Pošta Slovenije ter poslovno enoto Kranj. V drugem delu so predstavljene reklamacije na splošno, v poštni dejavnosti in reševanje reklamacij v podjetju Pošta Slovenije. V tretjem delu so predstavljene reklamacije in pritožbe uporabnikov v obdobju od leta 2003 do 2010 ter ugotovitve in analize izvedene ankete.

Cilj diplomske naloge je:

- podati predloge vzpostavitve baz podatkov na obravnavanem področju,
- podati predloge za uvedbo enotnega sistema evidentiranja podatkov na nivoju pošte, poslovne enote in na nivoju podjetja Pošte Slovenije, ki bodo osnova za pripravo baze podatkov po vrstah reklamacij, vlagateljih, vrstah pošiljk ...



## 2 ZGODOVINA IN RAZVOJ POŠTNE DEJAVNOSTI

### 2.1 Nastanek poštne dejavnosti

Zgodovinski razvoj pošte delimo na dve obdobji: na obdobje glasništva, ki je trajalo vse do 18. stoletja, in obdobje organiziranega javnega poštnega prometa, ki se je razširilo predvsem z iznajdbo novih prometnih sredstev in razvojem ostalih prometnih panog.

#### 2.1.1 Obdobje glasništva

Začetek poštne dejavnosti sega v prazgodovino, in sicer kot prenašanje sporočil na določenih, večjih razdaljah. Prve omembe glasniške službe se pojavljajo v basnih in legendah, starih od pet do šest tisoč let. Sprva je prenašanje sporočil potekalo z vnaprej dogovorjenimi ognjenimi signali, kasneje preko pošiljanja kurirjev in slov.

##### *STARI VEK*

Začetki organiziranega prenosa vesti, pisnih in ustnih sporočil, segajo v stari Egipt, v čas 19. dinastije faraonov (2.400 let p. n. št.); kjer je bila dobro organizirana glasniška služba. Pojavila se je zaradi vojaških potreb in potreb varnosti države. Opravljali so jo glasniki, in sicer peš, pozneje s konji in kamelami. Prenos je potekal od postaje do postaje, ki so se nahajale vzdolž cest na vsakih 6 ur hoda ali ježe. Na vsaki postaji sta se nahajala po dva glasnika, ki sta prevzela prispelle pošiljke in jih prenesla naprej na naslednje postajališče, v knjige pa so vpisovali prispetje in odprave glasnikov ter pošiljk.

V obdobju rimskega imperija je urejeno cestno omrežje omogočalo hiter in učinkovit pretok informacij ter sporočil. Znane so ceste ViaPanonia (iz Rima, prek območja bivše Jugoslavije, na južni Balkan, v Bospor in naprej v Azijo), ViaAlpia (iz Rima na jug Italije, preko Sicilije v Afriko) in poti iz Rima v Španijo, Grčijo, Germanijo in Britanijo. Na poti so bile postavljene postaje, kjer je prihajalo do menjave jezdecev in sporočil glasnikov. Pristojbino je plačal naročnik, pogosto pa tudi prejemnik sporočila. Za prevoz so uporabljali vozove. Postaje so imenovali »Statio posta«, kar v prevodu dobesedno pomeni postavljena postaja. Običajno so postaje stale nekoliko zunaj naselbin, delovanje pa so nadzorovali nadzorniki. Nadzor se je nanašal na podrejeno osebje na pošti, preverjanje dovolilnic, teže tovara ... Organizirane so bile državne glasniške prometne organizacije imenovane »CursusPublicus«(državni javni voz), ki predstavljajo začetek poznejših državnih prometnih organizacij, predvsem zaradi notranje organizacije, pravil za opravljanja službe, razporeda voženj ... Ustanovitelj je bil rimski cesar Avguštin.

Notranja organiziranost prometnih organizacije bila urejena s posebnimi pravili. Predpisani so bili način opravljanja službe, vozni red, trajanje potovanja, zavarovanje tajnih sporočil, sankcije za povzročeno škodo v službi ... Javni promet je potekal izključno podnevi, z jahalnimi ali vprežnimi konji, mulami, voli in s kamelami. Stroške so krile province, prek katerih se je promet odvijal. »CursusPublicus« je imel vse elemente poštne organizacije, vendar se ni mogel spremeniti v pošto, ker ni bil javen.

Po razpadu rimskega imperija so se v Evropi močno poslabšale prometne in prevozne razmere, kar je vplivalo tudi na poslabšanje izvajanja poštne dejavnosti (povzeto po Galičič Drakslar).

### SREDNJI VEK

Za to obdobje je značilno preseljevanje narodov ter nastajanje posesti in plemstva. Takrat niso poznali rednih poštne zvez. Obdobje fevdalizma delimo na tri dele, in sicer na zgodnji fevdalizem, razviti fevdalizem in obdobje velikih fevdalnih držav.

Kot navaja Hozjan (1997, str. 48) so se v Evropi z razvojem kovanega denarja, nastajanjem večjih naselij ter razvojem obrti in trgovanja pojavile različne oblike prometa. V tem obdobju ni obstajala nobena državna organizacija, ki bi opravljala prenos vesti, ampak so to izvajali posamezniki. Prenos ustnih in pisnih sporočil je potekal preko potujočih trgovcev, kmetov »tovornikov«, ki so trgovali z lastnimi ali fevdalnimi izdelki, menihov, popotnikov, nižjih uslužbencev in drugih. Okoli 12. stoletja se pojavijo t.i. srednjeveški poklicni sli, mestni kurirji, kurirji trgovskih in cehovskih združenj, upravnih, sodnih in drugih organov.

Z nastankom velikih fevdalnih držav in monarhij se organizirajo dvorske štafetne ali relejne glasniške službe, saj se pokažejo potrebe po rednem in varnem poštnem prometu. Naloge prenosa sporočil so prepuščene poštarjem, ki so sčasoma postali dostopni vsem. V Franciji je Ludvik XI. leta 1464 uvedel državno relejno konjeniško službo, imenovano Kraljeva pošta. V 16. stoletju se pojavijo nove oblike prenosa sporočil. Države, ki so do sedaj imele pravico do prenosa, odstopijo od tega, podelijo ga posameznikom, koncesionarjem. V Evropi to vlogo dobijo dve družini:

- Thurn in Taxis je imela od leta 1516 do začetka 19. stoletja monopol v prenosu pošte za dvor in kasneje privatne pošte ter posameznikov v Nemčiji, Belgiji, Italiji, Španiji in Švici. Organizirali so glasniško službo, centralizacijo poštne uprave in vzpostavili izključno pravico nad prenosom pošte.
- Paar je v obdobju od leta 1622 do leta 1722 imela v svojih rokah prenos pošte v Avstriji, Ogrski, Češki in nekaterih drugih deželah.

Cesar Karel VI. je plemiški družini Paar leta 1722 odvzel pravico do opravljanja pošte, ki je prešla pod neposredno upravljanje države. Uradna pisma so morala nositi oznako Uradno »Exoffo«, cesar je izdal tudi posebna državna navodila, imenovana *Selski patent*, ki so predstavljala nekakšen red za sle.

## 2.2 Obdobje organiziranega javnega poštnega prometa

O obdobju organiziranega javnega poštnega omrežja govorimo od 18. stoletja dalje. Z industrijsko revolucijo se poveča rast proizvodnje, trgovine in kmetijstva in s tem povezan pretok blaga in sporočil.

V prvi polovici 19. stoletja skoraj vse države prevzemajo organiziran prenos pošte in s tem ukinjajo koncesije. Poštne storitve se plačujejo, pojavijo se nove vrste pošilk, vrednostno pismo, poštna nakaznica, hranilna služba ... in nova transportna sredstva (parnik, železnica), s pomočjo katerih se opravlja poštni promet. Poštne ceste so bile označene z miljnimi kamni. V Avstriji je bil leta 1837 sprejet prvi zakon o pošti. Pošta postane monopolna, proračunska ustanova, ki državam prinaša dobiček.

Poštnina, pristojbina za izvršeno storitev, je bila odvisna od mase pošiljke ter razdalje med pošiljateljem in naslovnikom. Pristojbina se je plačevala po številu listov pisma, coni oz. oddaljenosti. Poštino je praviloma plačeval naslovnik, nekaj časa tudi pošiljatelj ali oba v razmerju ene polovice. Izračun je bil zapleten, zato so iskali nov način plačevanja in označevanja. V 19. stoletju velike spremembe v načinu zaračunavanja poštne predstavlja uvedba poštne znamke (povzeto po Galičič Drakslar).

## 2.3 Poštna dejavnost na ozemlju Slovenije

Območje današnje Slovenije je v zgodovini pripadalo različnim državam. V času rimskega imperija so glavne prevozne poti potekale tudi prek ozemlja današnje Slovenije. Ob poteh so nastala mesta Capris, Tergeste, Emona, Celeia in Petovio (Koper, Trst, Ljubljana, Celje, Ptuj). Po razpadu rimskega imperija pride na našem ozemlju do menjave političnih sistemov, preseljevanja narodov, nastajanja posesti in plemstva. Po vdorih germanskih plemen Ostrogov, Langobardov in tatarskih Avarov ter Obrov se okoli leta 600 v naših krajih pojavijo Slovani. Kasneje postanejo lastniki ogromnih predelov naše krajine nemški kralji in cesarji.

Z nastankom prvih večjih naselij in mest v 12. in 13. stoletju (Ljubljana 1243, Maribor 1254, Trst 1313, Celje 1319) se razvijata obrtništvo in trgovina, ki omogočata tudi prenos sporočil in obvestil. Zaradi razvoja trgovine, ozemeljskih bojev Avstrije z Benečani v 15. stoletju ter turških vdorov pridobi pomembno vlogo pot Dunaj – Gradec – Maribor – Celje – Ljubljana – Trst.

Cesar Maksimiljan I. je v svojih dednih deželah, v katero so spadale tudi Štajerska, Koroška, Kranjska in Primorska, ustanovil poštne postaje. Habsburžani so z družino Thurn Taxis zaslužni za organizacijo prenosa pošte v krajih današnje Slovenije. V

16. stoletju je prevladovalo prenašanje pošte s sli, v 17. stoletju pa so že prevladovali poštni sli jezdec. Lovrenc Košir iz Luše pri Škofji Loki je kot avstrijski uslužbenec predlagal nekaj sprememb v poslovanju pošte, med njimi tudi način plačevanja poštnine s pomočjo znamk. Njegova ideja o uvedbi znamke s strani takratne poštne uprave ni bila sprejeta.

V času stare Jugoslavije je bilo v Beogradu leta 1918 ustanovljeno Ministrstvo za pošto in telegraf. Narodna vlada Slovenije je v Ljubljani istega leta ustanovila Poštno in brzojavno ravnateljstvo za slovensko ozemlje.

Med 2. svetovno vojno, leta 1944, je bila ustanovljena Glavna uprava pošt, ki je delovala v sklopu poverjeništvu za promet. Po vojni je poštno telegrafski in telefonski promet potekal pod okriljem Ministrstva za pošto, s sedežem v Beogradu. Leta 1960 so bile jugoslovanske pošte, telegrafi in telefoni reorganizirani v gospodarske organizacije, imenovane združena PTT podjetja. Na območju Slovenije je delovalo devet podjetij: Ljubljana, Maribor, Celje, Kranj, Koper, Novo mesto, Nova Gorica, Murska Sobota in Trbovlje. Leta 1976 so bile oblikovane temeljne organizacije združenega dela (TOZD), delovne organizacije, območne ter republiške samoupravne interesne skupnosti za PTT – promet. Do velikih statusnih in organizacijskih sprememb je prišlo po osamosvojitvi Republike Slovenije, leta 1991 in pozneje. S 1. 1. 1995 pride do razdelitve podjetja PTT (Pošta-telegraf-telefon) na dve ločeni podjetji Telekom Slovenije d.d. in Pošta Slovenije d.o.o.

## 2.4 Nastanek besede pošta

Točen začetek uporabe besede »pošta« ni znan. V dobi glasništva je ta beseda pomenila oznako kraja, v katerem se je nahajala postaja, kjer so se menjavali konji in odpočili glasniki. V 13. stoletju Marko Polo v potopisu po Kitajski omenja »post« v pomenu carske poštne postaje, ko omenja prenos vesti, sporočil s pomočjo glasnika – pešca in glasnika – konjenika. Pozneje je ta beseda označevala oddaljenost med postajami, v pomenu odškodnine – takse za vožnjo (poštnine).

Po nekaterih zgodovinskih virih je beseda »pošta« latinskega izvora. Izhaja iz glagola *ponere* = postaviti, zgraditi ali namestiti oziroma od njegove pridevniške oblike *posita* = postavljena, zgrajena, nameščena. Predvideva se, da je bil ta naziv skrajšan, da se je uporabljal kot »*post tatio*«, dokler ni nastala beseda »*posta*«. Ni znano, kaj je pogojevalo, da to besedo uporabljajo skoraj vsi evropski narodi, in sicer kot »*posta, poste, post, počta ...*« izjema so le Španci in Portugalci, ki imenujejo pošto »*correo*« ali »*correio*«. Beseda izhaja iz latinskega glagola »*currere*«, kar pomeni teči.

Danes besedo *pošta* razumemo kot:

- moderno in v različnih pogledih zelo zahtevno poštno organizacijo,
- promet: nacionalni in mednarodni,
- poistovetenje s poštними pošiljkami, sklepi, prostori za poslovanje pošte,
- organizacijsko enoto, ki opravlja poštne storitve,
- uporaba v korespondenci ...

»Pošta je organizacija, ki prenaša pisma in ostale pošiljke naslovnikom v določeni državi. Tradicionalno so bile pošte v javni oziroma v državni lasti, sedaj pa se državni monopol oži in nastaja vse več privatnih organizacij, ki dostavljajo paketne in podobne pošiljke. Prenos pisem ostaja dejavnost javnega prometa.« (povzeto po <http://l.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1>)



Slika 1: Poštni nabiralnik

vir: ([http://img.rtv slo.si/ up/upload/2010/12/21/64752845\\_posta\\_show.jpg](http://img.rtv slo.si/ up/upload/2010/12/21/64752845_posta_show.jpg))

### 3 POŠTA SLOVENIJE

Pošta Slovenije je bila ustanovljena 1. januarja leta 1995. S sklepi Vlade Republike Slovenije je bilo leta 2002 javno podjetje preoblikovano v družbo Pošta Slovenije, d.o.o.

Danes je primarna dejavnost Pošte Slovenije izvajanje univerzalne poštne storitve. Velik pomen imajo tudi druge poštne in kurirske storitve, denarne storitve in prodaja blaga. Podjetje opravlja še vrsto drugih dejavnosti, določenih z aktom o ustanovitvi družbe.

O upravljanju družbe odločajo ustanovitelj, nadzorni svet in poslovodstvo.

Ustanovitelj in edini lastnik Pošte Slovenije je država Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice preko Vlade Republike Slovenije in Agencije za upravljanje kapitalskih naložb (AUKN).

Nadzorni svet je sestavljen iz šestih članov, od katerih štiri člane imenuje Vlada Republike Slovenije, dva člana pa izvoli svet delavcev Pošte Slovenije. Člani nadzornega sveta so imenovani oziroma izvoljeni za dobo štirih let in so lahko ponovno izvoljeni (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si)).

Poslovodstvo Pošte Slovenije ima tri člane. Sestavljajo ga generalni direktor, namestnik generalnega direktorja in član poslovodstva. Imenuje jih in razrešuje nadzorni svet družbe za dobo petih let z možnostjo večkratnega ponovnega imenovanja (povzeto po Priročnik za pismonoše, 2011, str. 13–15). Od novembra 2010 ima podjetje tudi prokurista.

Notranja organiziranost: družba ima v svojem sestavu organizacijske enote – podružnice, ki poslujejo z nazivom poslovne enote, za določena področja pa se oblikujejo sektorji in službe. Notranjo organiziranost, način dela in poslovanja, delovno področje ter način organiziranja in delovanja sektorjev in služb uprave družbe ter poslovnih enot določi poslovodstvo s splošnim aktom o organiziranosti družbe. Pošto Slovenije danes sestavlja deset poslovnih enot: Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Poštni logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe družbe.

## 4 POSLANSTVO, VIZIJA, STRATEGIJA POŠTE SLOVENIJE

### Poslanstvo:

- Zagotavljanje kakovostnega prenosa poštnih pošilk na območju Slovenije in vključevanje v mednarodno izmenjavo, v skladu z načeli in s pravili, ki veljajo za mednarodne poštne storitve. Na področju drugih storitev si Pošta Slovenije prizadeva za zadovoljevanje potreb trga in približevanje storitev uporabniku oziroma kupcu, ne glede na teritorij.
- Spremljanje in uvajanje razvojnih dosežkov ter novih spoznanj na področju poštne in drugih dejavnosti ter izboljšanje kakovosti izvajanja storitev.
- Zagotavljanje socialne varnosti svojih zaposlenih, ki je v skladu s pravnim redom in razvojem Republike Slovenije (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si)).

### Vizija:

Pošta Slovenije je tržno usmerjen, poslovno uspešen sistem z najboljšo kakovostjo storitev. Kot moderen in učinkovit podsistem se bo vključevala v svetovni poštni sistem. S svojim razvojem bo prispevala k nacionalnemu razvoju kot pomembna gospodarska družba, pri tem pa bo razvijala takšno pripadnost in lojalnost zaposlenih do Pošte Slovenije in širše družbe, da bo zagotovljena njihova socialna varnost. (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si)).

### 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 zagotavljanju visoke kakovosti opravljenih storitev s posodabljanjem slovenskega poštnega sistema (povzeto po [www.posta.si](http://www.posta.si)).

### 4.1 Etični kodeks

Etični kodeks ravnanja zaposlenih pri Pošti Slovenije temelji na poslanstvu in zastavljeni viziji podjetja. Njegov namen je:

- zagotoviti korektno in pošteno ravnanje zaposlenih v odnosu do Pošte Slovenije, sodelavcev in strank na temelju pravnih okvirov, v katerih deluje Pošta Slovenije, in moralnih okvirov, v katerih ravnajo posamezniki kot pripadniki širše družbe.

- krepiti in razviti dobre medčloveške odnose, ki so temelj dobrih delovnih odnosov in zaupanja strank,
- vzpodbujati kreativnosti zaposlenih ter združevati različna znanja, izkušnje in želje z namenom krepitve vloge Pošte Slovenije kot vodilne družbe na področju poštних storitev,
- razviti organizacijsko kulturo podjetja v smislu ustvarjanja in razvijanja pozitivnega delovnega okolja in zaposlenega kot široko mislečega, moralno neoporečnega ter lojalnega podjetju,
- obravnavati reklamacijo stranke kot dobronamerno, kot priložnost za izboljšanje dela, kot novo izkušnjo in znanje, kot prispevek k splošnemu izboljšanju poslovanja podjetja. Reklamacije se rešujejo skladno z zakonskimi predpisi in notranjimi pravnimi akti. S sprejemanjem in upoštevanjem ter skrbnim reševanjem reklamacij se pokaže skrb in pozornost do stranke ter upraviči strokovnost.



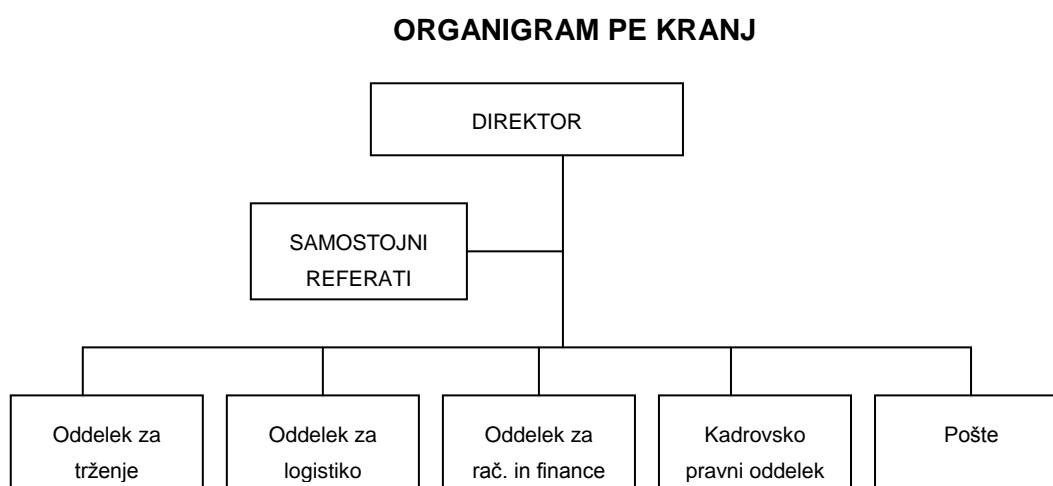
Slika 2: Sedež Pošte Slovenije v Mariboru

vir: [www.kraji.si](http://www.kraji.si)



## 5 PE KRANJ

Poslovna enota Kranj (v nadaljevanju PE) je ena od desetih poslovnih enot Pošte Slovenije, ki skrbi za nemoteno odvijanje poštnega prometa na območju Gorenjske. PE sestavljajo poleg vodstva, oddelek za trženje, oddelek za logistiko, kadrovsko-pravni oddelek, oddelek za računovodstvo in finance ter 53 pošt.



Slika 3: Organigram PE Kranj

vir: lastni

PE Kranj pokriva celotno gorenjsko regijo s površino 2.137 km<sup>2</sup>, ki je razdeljena na 18 občin, v katerih je 207.082 prebivalcev oziroma 71.410 gospodinjstev<sup>1</sup>. PE Kranj upravlja s 53 poštami, ki pokrivajo potrebe po poštni dejavnosti v občinah Bled, Bohinj, Cerklje, Gorenja vas - Poljane, Gorje, Jesenice, Kranj, Kranjska Gora, Naklo, Preddvor, Radovljica, Šenčur, Škofja loka, Tržič, Zgornje Jezersko, Železniki, Žiri, Žirovnica. Mrežo gorenjskih pošt je ob koncu leta 2010 sestavljala ena paketno pretovorna pošta, 52 stalnih in 1 premična pošta. Izmed 53 pošt jih je 43 opravljalo celotno poslovanje, 9 okenskih pošt pa v svoji kadrovski sestavi nimajo pismonoš, 1 premična pošta pa je opravljala omejen nabor storitev na terenu.

V PE Kranj je zaposlenih 530 sposobnih in prijaznih delavcev, od tega malo manj kot polovica žensk, 55 % delavcev je mlajših od 40 let, 18 % zaposlenih ima višjo oziroma visoko izobrazbo. V celotnem sistemu Pošte Slovenije je zaposlenih 6.568 delavcev (povzeto po Stanje poštnega omrežja na Gorenjskem – PE Kranj).

<sup>1</sup> Ob koncu poslovnega leta 2010

## 6 REKLAMACIJE

Potrošniki kupujejo izdelke ali opravljajo storitve. Ob uporabi potrošniki lahko ugotovimo, da izdelki ali storitve ne ustrezajo lastnostim ali drugim pogojem, pod katerimi smo jih kupili. V takšnih primerih lahko podamo reklamacijo prodajalcu, izvajalcu ali neposredno proizvajalcu.

Reklamacija je pritožba oziroma ugovor zaradi napake izdelka ali storitve. Reklamirati pomeni ugovarjati, zahtevati nazaj, zahtevati zase, pritožiti se, ugovarjati zaradi napake izdelka ali storitve (povzeto po Slovar tujk, 2006).

Zoran (1999, str. 18) navaja, da se pritožbe delijo na dva dela:

- pritožba zaradi nezadovoljstva nad izdelkom ali storitvijo, kar lahko imenujemo tudi reklamacija. Pri izdelkih reklamiramo kakovost, uporabnost, pri storitvah neizvedbo ali slabo izvedbo storitev, neupoštevanje dobavnih rokov ...,
- pritožba zaradi nezadovoljstva nad obnašanjem zaposlenih, npr. slaba postrežba, neprijaznost zaposlenih, vrste pred okenci ...

Potrošnik je z Zakonom o varstvu potrošnikov zaščiten v primeru opravljanja storitev. Če je bila storitev opravljena nepravilno, lahko potrošnik od podjetja zahteva, da storitev ponovno opravi, mu vrne plačani znesek, odpravi pomanjkljivosti ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi (povzeto po Zakonu o varstvu potrošnikov, 1998).

Zakon o obligacijskih razmerjih določa ravnanje kupca in prodajalca ali izvajalca. Kupec mora prejeto stvar pregledati in o napakah obvestiti prodajalca ali izvajalca v osmih dneh od nakupa. Prodajalec ne odgovarja za napake, ki se pokažejo potem, ko mine šest mesecev, odkar je bila stvar izročena, razen če je bil v pogodbi določen daljši rok.

### 6.1 Reševanje reklamacij v poštni dejavnosti v svetu

V Zeleni knjigi iz leta 1992 («Greenpaper on postal services») je Evropska komisija poudarila potrebo po vzpostavitvi skupnih pravil za razvoj poštne storitve in izboljšanje njihovih kakovosti. Komisija je določila zahteve merjenja kakovosti storitev, vključujoč vodenje in merjenje pritožb.

Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 97/67/CE, imenovana tudi prva poštna direktiva, določa pravila za razvoj enotnega poštnega trga in v 19. členu določa, da mora izvajalec univerzalne poštna storitve najmanj enkrat na leto objaviti podatke o številu pritožb in načinu njihovih reševanj. (povzeto po Obravnavanje pritožb in odškodninski postopki, 2005).

Pritožba pomeni zahtevo uporabnika poštne storitve po izboljšanju določene storitve, ki jo izvajalec poštne storitve ni izvedel tako, kot zahteva standard SIST EN 14012, ki določa kakovost poštne storitve in načela ravnanja s pritožbami. Evropski standard SIST EN 14012 je bil razvit v sodelovanju s Svetovno poštno zvezo.

Priporočljivo je, da se pritožbo razišče, z namenom ugotoviti, ali je upravičena. Pritožniku je potrebno tudi odgovoriti. Pritožbe se morajo smatrati kot instrument za zaščito uporabnikov, v primeru ko izvajalec poštne storitve ne spoštuje svojih obveznosti in danih obljub. Izvajalec poštne storitve lahko pritožbe uporabi tudi za izboljšanje kakovosti svojih storitev. Število in vrste pritožb zagotavljajo pomembne informacije o zadovoljstvu uporabnikov z različnimi poštnimi storitvami.

## 6.2 Obseg standarda

V evropskem standardu SIST EN 14012 so podrobno opisane zahteve po ustreznem sistemu reševanje pritožb in izplačilu odškodnin v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Določene so vrste pritožb in podane metodologije sprejema pritožb in njihovega preverjanja, opisan je celoten postopek obravnave pritožb in postopek končne odločitve poštnega operaterja. Podane so tudi zahteve, ki jih mora pri vzpostavitvi sistema obravnavanja pritožb upoštevati poštni operater. Standard se uporablja za univerzalno poštno storitev, tako v notranjem kot tudi mednarodnem poštnem prometu. V določenih primerih se ga lahko uporabi tudi pri ostalih poštnih storitvah.

Univerzalna poštna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštne storitve (3. člen ZPsto-2). Univerzalno poštno storitev se mora zagotavljati najmanj petkrat na teden in obsega:

- sprejem, usmerjanje, prevoz, dostavo poštne pošiljke do mase 2 kg,
- sprejem, usmerjanje, prevoz, dostavo poštne paketa do mase 10 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštna pošiljke,
- prenos poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

V standard SIST EN 14012 so vključena datirana in nedatirana priporočila ter predpisi drugih publikacij. Ti predpisi so v besedilu navedeni na primernih mestih,

seznam uporabljenih publikacij pa je zapisan pod tekstom. V primeru datiranih priporočil se lahko v standard vključijo tudi kasnejši amandmaji ali revizije omenjenih publikacij. Pri nedatiranih priporočilih pa se uporabi zadnja izdaja publikacije, vključujoč amandmaje (povzeto po Obravnavanje pritožb in odškodninski postopki, avgust 2005).

### 6.3 Strokovni izrazi in definicije

Standardi in veljavna zakonodaja uporabljajo nekatere izraze in definicije na področju poštnih reklamacij in pritožb, zato jih v nadaljevanju pojasnjujemo.

- **Pritožba:** izjava pritožnika o nečem, kar ni zadovoljilo njegovih ali njenih pričakovanj, glede poštnih storitev ali pa so bile kršene njihove pravice iz naslova »Varstva potrošnikov«. Izraz »poštne storitve« pomeni, v povezavi s pritožbami, zahtevane ali predlagane nivoje storitve, specifične zahteve poštnih storitev ter predpise in pogoje prenosa poštnih pošiljk. Predlogi, sporočila, poizvedbe in zahteve po informacijah niso pritožbe. »Varstvo potrošnikov« pomeni zavezujočo izjavo ponudnika storitev do strank ali uporabnikov.
- **Pritožnik:** pravna ali fizična oseba, ki poda pritožbo.
- **Uporabnik:** pravna ali fizična oseba, ki ima koristi od univerzalne poštnih storitve. Pošiljatelj ali naslovnik poštnih pošiljk je uporabnik (stranka).
- **Stranka:** fizična ali pravna oseba, ki ima poslovni odnos s poštnim operaterjem. Potrošnik, za katerega se opravi določena poštna storitev, je stranka.
- **Nadomestilo:** nadomestilo poštnega operaterja pritožniku. Primeri nadomestil: gotovinsko plačilo, nakazilo na račun in brezplačne storitve.
- **Mednarodne poštni pošiljke:** poštni pošiljke, ki potujejo iz ene države v drugo, to so pošiljke, ki potujejo med državami Evropske unije, ter pošiljke iz in v tretje države.
- **Čas trajanja postopka:** čas, v katerem operater prejme pritožbo, jo preuči in obvesti pritožnika o končnih rezultatih preiskave.
- **Končno poročilo:** izjava, s katero poštni operater obvesti pritožnika o rezultatih preiskave, ki jo je sprožila vložna pritožba. Hkrati ga obvesti tudi o tem, ali je bila pritožba upravičena. Ko je pritožnik s končnim poročilom obveščen o rezultatih preiskave, se nadaljevanje dialoga med operaterjem in nezadovoljnim uporabnikom obravnava kot pritožba na pritožbo.
- **Prvo poročilo:** prvi stik med operaterjem in pritožnikom, razlog je vložena pritožba. Prvo poročilo je lahko potrdilo o vloženi pritožbi, lahko pa je tudi končno poročilo.
- **Splošna pritožba:** pritožba, ki zajema splošno nezadovoljstvo s poštnimi storitvami določenega ponudnika poštnih storitev.
- **Pritožba o dostopu do informacij, namenjenih uporabnikom poštnih storitev:** pritožba o dostopu do informacij o proizvodih in storitvah poštnega

operaterja. Primer so pritožbe o razpoložljivosti informacij glede opisa in cene izdelkov, o napačnih informacijah in nasvetih ali o pritožbenem postopku.

- **Pritožba o dostopu do poštних storitev:** pritožba o dostopu do poštних storitev v prostorih pošt, poštних centrov in drugih podjetij, ki se ukvarjajo s poštними storitvami. Primer so pritožbe o odpiralnem času pošt, o času čakanja strank pred poštним okencem, o čistoči pošt ali o primernosti fizičnega dostopa za invalide.
- **Pritožba zoper vedenje in usposobljenost poštних uslužbencev:** pritožba zoper obnašanje in delovne postopke posameznih poštних uslužbencev. Primer so pritožbe zoper nevljudnost in brezobzirnost do uporabnikov poštних storitev. V to kategorijo niso uvrščene pritožbe zoper napake, ki so povzročile izgubo, poškodbo ali prekoračitev roka prenosa poštних pošiljk.
- **Pritožba zaradi spremembe naslova:** pritožba zaradi nepravilnega ravnanja s poštno pošiljko, posledica stalne ali začasne spremembe naslova. Do upravičenosti te pritožbe pride npr. takrat, ko je poštna pošiljka, kljub obvestilu o spremembi naslova, usmerjena napačno. V to kategorijo so vključene tudi pritožbe zaradi začasne spremembe naslova (počitnice) ali zaradi začasne hrambe poštних pošiljk.
- **Pritožba zoper pritožbo:** pritožba, ki izraža nezadovoljstvo zoper obravnavo predhodno vložene pritožbe. Razloga za nezadovoljstvo sta lahko čas reševanja pritožbe ali prejeti odgovor poštnega operaterja.
- **Pritožba zaradi prekoračitve časa prenosa:** pritožba, ki se nanaša na poštno pošiljko, vročeno naslovníku v času, daljšem od navedenega v standardu, a še vedno v označenem času.
- **Pritožba zaradi poškodbe poštne pošiljke:** pritožba, ki se nanaša na poškodovanje vsebine pošiljke, znamke ali ovojnine. Pritožba lahko zajema krajo celotne poštne pošiljke ali le njeno vsebino.
- **Pritožba zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa:** pritožba, ki se nanaša na neprispelo poštno pošiljko (v celoti ali delno). Naslovník lahko vloží pritožbo po preteku določenega časa.
- **Upravičena pritožba:** pritožba, ki jo je operater priznal za upravičeno, saj je prišlo (delno ali v celoti) do neizpolnjevanja določenih obveznosti. Obveznosti operaterja so podane v njegovih splošnih pogojih poslovanja ter predpisih in pravnih aktih.
- **Pritožba zaradi neizvedene vročitve ali sprejema poštne pošiljke:** pritožba zajema kdaj, kje in kako so bile poštne pošiljke vročene naslovníku ali sprejete. Primer so pritožbe o poštних pošiljkah, ki niso bile vročene ob običajni uri, poštних pošiljkah, ki niso bile pravilno vstavljene v hišne predalčnike, lokaciji poštних nabiralnikov, času praznjenja poštних nabiralnikov in pogostosti vročitve in sprejema poštних pošiljk.
- **Pritožba zaradi napačne ali nepopolne vročitve poštne pošiljke:** pritožba se nanaša na poštno pošiljko, ki je bila vročena na napačni naslov ali napačnemu naslovníku.

- **Posebna pritožba:** pritožba, ki temelji na dejanju, povezanim s posebno stranko ali uporabnikom poštne storitve in na poseben primer ali poštni produkt. Osebnostna pritožba ne pomeni vedno tudi izplačilo odškodnine.

## 6.4 Reševanje reklamacij v poštni dejavnosti v Sloveniji

Prvi zakon o poštne storitvah je bil v Sloveniji sprejet leta 1997. Danes je v veljavi Zakon o poštne storitvah (ZPSto-2; v nadaljevanju Zakon), ki je stopil v veljavo leta 2009, z letom 2011 pa je bil v nekaterih določbah dopolnjen in spremenjen zaradi liberalizacije poštne storitve v Sloveniji. Zakon v 51. členu ter s Splošnimi pogoji določa reševanje reklamacij.

Postopek reklamacije se začne na predlog uporabnika poštne storitve, ki mora priložiti vso potrebno dokumentacijo, ki se nanaša na reklamacijo. Pritožba se rešuje po postopku reševanja sporov. V kolikor reklamacija ni rešena, ima vlagatelj po 39. členu Zakona pravico do ugovora. Izvajalci poštne storitve so dolžni objaviti postopek reševanja ugovorov uporabnikov poštne storitve kot sestavni del Splošnih pogojev.

## 6.5 Reševanje reklamacij v Pošti Slovenije

Pritožbo lahko vložijo uporabnik poštne storitve ali tretja oseba, ki je predmet kakršnihkoli zakonskih omejitev. Če se pritožba nanaša na poštno pošiljko, mora poštni operater odgovoriti le osebi, ki je pritožbo vložila. Če pošiljatelj ali naslovnik ni hkrati tudi pritožnik, mu ni potrebno odgovoriti.

### 6.5.1 Postopek vložitve in sprejema pritožbe

Oseba, ki vložijo pritožbo, lahko to stori z uporabo kateregakoli sredstva komunikacije:

- obrazec (pisna ali elektronska oblika), ki je dostopen na vsakem poštnem okencu,
- telefonsko,
- pisno – pismo,
- drugače (elektronska pošta, osebno ...).

Poštni operater, v sodelovanju z Agencijo za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (APEK), določi maksimalen čas za izdajo potrdila o prejemu posamezne vrste pritožbe. Pri tem mora upoštevati Svetovno poštno konvencijo in nacionalno zakonodajo. Za pritožbe, ki se nanašajo na poštno pošiljke, se omenjeni čas začne šteti z dnem potem, ko je bila pošiljka oddana. Če je pritožba vložena po

preteku maksimalno dovoljenega časa vložitve, mora pritožnik prejeti vsaj razlago o prekoračitvi tega časa.

Poštni operater mora zagotoviti nekaj brezplačnih možnosti vložitve pritožbe, kot je npr. pismo s plačano poštnino ali brezplačna vložitev pritožbe pri poštnem okencu. Pritožbeni postopek mora biti enostaven, pritožniku pa mora biti ponujena vsa potrebna pomoč.

Pošiljatelju mednarodne poštne pošiljke mora biti omogočeno vložiti pritožbo pri operaterju, kjer je pošiljko oddal. Prejemniku mednarodne poštne pošiljke pa mora biti omogočeno vložiti pritožbo pri operaterju, ki mu je pošiljko vročil.

V postopku reševanja reklamacije lahko izvajalec reklamaciji:

- ugotodi in odloči o višini odškodnine za povzročeno škodo, če jo je uporabnik zahteval,
- reklamacijo kot neutemeljeno zavrne
- reklamacijo kot prepozno vloženo zavrže.

Izvajalec mora na reklamacijo odgovoriti v roku 15 dni za pošiljko v notranjem prometu in v dveh mesecih za pošiljko v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik v 15 dneh od poteka tega roka vloži pritožbo na APEK.

### **6.5.2 Obveščanje uporabnikov**

Obveščanje uporabnikov glede na možnosti in način vložitve pritožbe mora biti jasno, popolno in enostavno. Informacije morajo biti objavljene na dostopnih mestih ali objavljene v internem glasilu poštne operaterja. Informacije morajo biti dostopne tudi preko telefona ali osebno na poštnih okencih. Vključevati pa morajo vse možne načine vložitve pritožb. Navesti je potrebno, kdaj lahko pritožnik pričakuje odgovor na pritožbo, vključiti pa je potrebno tudi izjavo, ki povzema obveznosti poštne operaterja. Uporabnikom poštne storitve morajo biti dostopne informacije o trajanju pritožbenega postopka.

Poštni uslužbenci, ki vsakodnevno prihajajo v stik s strankami, morajo biti o načinu vložitve pritožbe sposobni seznaniti uporabnike poštne storitve. Poštni operater mora objaviti kriterije, ki ob napaki operaterja pri izpolnjevanju svojih obveznosti vodijo do odškodnine, opisan mora biti potek odškodninskih procesov ter opredeljeno, kako sta določeni velikost in oblika odškodnine. Potrebne informacije morajo biti na voljo tudi tistim nezadovoljnim pritožnikom, ki bodo zahtevali arbitražo (APEK ali pristojno sodišče).

### 6.5.3 Potrebne informacije ob vložitvi pritožbe

Poštni operater mora ob vložitvi pritožbe od pritožnika pridobiti naslednje informacije: ime, priimek in naslov pritožnika, vzrok pritožbe in podrobnosti povezane s pritožbo. Če se pritožba nanaša na poštno pošiljko, je potrebno pridobiti naslednje informacije:

- ime, priimek in naslov pošiljatelja ter naslovnika. Potrebno je tudi navesti državo, kjer je bila pošiljka oddana in vročena;
- vrsto storitve;
- datum in kraj, kjer je bila pošiljka oddana in ali vročena (če je znan);
- vsebina pošiljke (če je pomembno);
- če gre za priporočeno poštno pošiljko ali za storitev, kjer se zahteva potrdilo o sprejemu pošiljke: potrdilo o opravljeni storitvi, poštno številko, ostale podatke, ki jih zahteva poštni operater (npr. poštni urad);
- če je na trgu poštних storitev več operaterjev, ki lahko sprejmejo ali vročijo pošiljko, je potrebno preveriti, ali je bila pošiljka sprejeta ali vročena s strani drugega operaterja.

Če se pritožba ne nanaša na poštno pošiljko, je potrebno pridobiti naslednje informacije: datum dogodka, kraj dogodka, podrobnosti dogodka.

Pritožnik mora biti seznanjen s pomembnostjo natančnih podatkov, ker morda v nasprotnem primeru poštni operater ne bo uspel raziskati vzrokov pritožbe in jo pravilno kvalificirati. Poštni operater lahko zahteva dodatne, za preiskavo pomembne informacije. V zapisnik, ki se napiše, je potrebno vnesti potrebne informacije o vrsti storitve in o vrsti poštne pošiljke.

## 6.6 Razvrstitev pritožb

Vsaka pritožba mora biti razvrščena glede na podatek, ali gre za univerzalno storitev ali ne. Razvrstitev je narejena na osnovi informacij, upravičeno pridobljenih s strani pritožnika. Pritožba se vedno uvrsti v kategorijo univerzalne storitve, razen v primeru ko je očitno, da gre za storitev izven območja univerzalne storitve.

Poštni operater lahko, če je potrebno, vsako pritožbo razvrsti v izbrano kategorijo ali kategorije kot posebno ali splošno pritožbo. Poštni operater lahko odloči, v katerem delu pritožbenega postopka se izvrši razvrstitev. S tem zagotovi, da so vse kategorije pritožb obravnavane enakopravno. Poštni operater mora imeti pisno zabeležene postopke razvrstitve pritožb in način ravnanja v primeru nejasnost pri razvrstitvi. Uporabiti je potrebno kontrolo kakovosti, ki mora potrditi, ali so omenjeni postopki pravilni in dosledni.



Kontrolo kakovosti izvaja poštni operater, njegova osnovna naloga pa je zagotoviti, da so pritožbe glede univerzalne storitve, storitve izven tega območja in ostala sporočila, pravilno vnesene v zapisnik. Pomoč pri kontroli se izkaže skozi beleženje in nadzorovanje števila pritožb, ki se nanašajo na univerzalno storitev in informacije, pridobljene skozi pritožbeni postopek. Potrebno jih je izraziti kot delež vseh prejetih pritožb.

Standard EN 14012 »Kakovost poštних storitev in načela ravnanja s pritožbami« določa tudi izjeme, ki se jih ne uvršča v kategorije pritožb, in sicer peticije in organizirane kampanje ter zlonamerna in nespametna sporočila istega tožnika.

Vsa ostala sporočila morajo biti dokumentirana in dostopna kontroli.

## 6.7 Vrste pritožb

Za potrebe merjenja pritožb mora poštni operater zabeležiti posamične pritožbe glede na naslednja merila:

- izguba ali občutna prekoračitev roka prenosa,
- prekoračitev roka prenosa,
- poškodovana poštna pošiljka,
- sprememba naslova,
- neizvedena vročitev ali sprejem poštne pošiljke,
- napačna ali nepopolna vročitev poštne pošiljke,
- dostop do informacij, namenjenih uporabnikom poštних storitev,
- vedenje in usposobljenost poštних uslužbencev,
- dostop do poštних storitev,
- obravnava pritožbe
- ostale pritožbe (niso primerne za uvrstitev v navedene kategorije).

Poštni operater mora vse pritožbe obravnavati enako skrbno ne glede na to, ali so razvrščene v kategorijo posebnih ali splošnih pritožb.

V nadaljevanju so opisani postopki ravnanja v podjetju Pošta Slovenije glede na vrste pritožb.

### 6.7.1 Izguba pošiljke ali prekoračitev roka prenosa

Postopek poizvedovanja se prične z vložitvijo »Poizvednice«, ki jo praviloma izpolni poizvedovalec in jo odda na katerikoli pošti. Poizvednica je poseben obrazec, na katerega se vpišejo vsi podatki o sprejeti pošiljki (Priloga 1). Poizvedovalec vloži

poizvednico zaradi izgube, kraje, prekoračitve roka prenosa ter v primeru neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštna storitve.

Če se poizveduje po navadni pošiljki, mora poizvedovalec v poizvednici navesti opis pošiljke, pri knjiženi pošiljki pa je potrebno predložiti potrdilo o oddaji pošiljke. Sprejeta poizvednica se vpiše v evidenco »Pregled poizvednic«, ki se na vsaki pošti vodi letno ali mesečno. Poizvednica se takoj pošlje naslovni pošti. Naslovna pošta je pošta, ki jo ima vsak uporabnik navedeno kot stalni naslov in na to pošto tudi prejema vse poštna pošiljke.

Prispele poizvednice se vpišejo v evidenco »Pregled poizvednic«. Če je bila pošiljka vročena, se poizvednica vrne pošti, ki jo je sestavila, sprejemna pošta pa jo vroči poizvedovalcu. Sprejemna pošta je pošta, ki sprejema poštna pošiljke in je dostopna za vse uporabnike poštnih storitev. V primeru, da pošiljka ni prispela na naslovno pošto, se to zabeleži na poizvednico in se vrne sprejemni pošti.

Če poizvedovalec ugovarja na rešitev poizvednice, se poizvednica in pisni ugovor odpravita pristojni poslovni enoti v nadaljnji postopek.

Postopek poizvedovanja za pošiljke v mednarodnem prometu se prične z vložitvijo mednarodne poizvednice. Mednarodno poizvednico lahko vloži pošiljatelj praviloma pri sprejemni pošti, izjemoma pa pri katerikoli drugi pošti. Če se poizveduje po knjiženi pošiljki, mora pošiljatelj mednarodni poizvednici predložiti tudi potrdilo o oddaji pošiljke. Na mednarodno poizvednico se vpiše sprejemna številka pošiljke (celotni kodni zapis) in višina plačane poštnine. Sprejeta mednarodna poizvednica se vpiše v evidenco »Pregled poizvednic«. Sprejemna pošta odpravi mednarodno poizvednico izmenjalni pošti. Prispele mednarodne poizvednice se vpišejo v pregled poizvednic. Vse rešene mednarodne poizvednice se odpravijo izmenjalni pošti v nadaljnji postopek. Izmenjalna pošta je pošta, na kateri se zbirajo vse pošiljke, ki so sprejete za mednarodni promet.

Če se poizveduje po knjiženi pošiljki, se v informacijskem sistemu podjetja ali v vročilnih listinah preveri, ali je pošiljka prispela in kaj se je s pošiljko zgodilo. Ugotovitve se vpišejo na mednarodno poizvednico in v pregled poizvednic. Če se poizveduje po navadni pošiljki, se od naslovnika pridobi izjava na obrazcu »Izjava naslovnika«, ki se priloži mednarodni poizvednici. Pisna izjava naslovnika se pridobi tudi v primeru negativno rešene poizvednice na obrazcu »Izjava naslovnika« in se jo priloži poizvednici.

Pošta mora na prejeto poizvednico odgovoriti čim prej oziroma najkasneje v 5 dneh. Če poizvednice ni bilo mogoče rešiti v tem roku, je treba o razlogu preko telefona obvestiti pošto, ki je sestavila poizvednico.

Pošta mora na nujno poizvedovanje odgovoriti najkasneje do konca drugega delovnega dne po prejeti poizvednici. Če se mednarodna poizvednica ne vrne pošti, ki jo je sestavila po 60 dneh, pošta obvesti pošiljatelja, da lahko vloži zahtevek za odškodnino (Priloga 2).

### 6.7.2 Poškodovana poštna pošiljka

Pošiljka se obravnava kot poškodovana, če je:

- ovojnina pošiljke poškodovana tako, da je ogrožena vsebina pošiljke,
- vsebina pošiljke pokvarjena ali se kvari,
- poškodovana vsebina pošiljke.

Knjižena pošiljka se obravnava kot poškodovana tudi, če:

- se masa označena na pošiljki ne ujema z maso ugotovljeno med prenosom,
- so na ovojnini in sredstvih zapiranja vidni znaki poškodbe.

Za vsako poškodovano pošiljko se komisijsko sestavi »Zapisnik o poškodovani pošiljki«. To je obrazec, ki se izpolni po tiskanem besedilu (Priloga 3). V zapisniku je potrebno zapisati natančne in nedvoumne podatke, tako da je iz odgovorov razvidno, kakšna je poškodba, kakšna je velikost poškodbe, opis vsebine in zakaj je do poškodbe prišlo.

Poškodovano pošiljko se vloži v novo ovojnino, primerno označi, da gre za poškodovano pošiljko, in nato se pošiljko odpravi naslovni pošti. Za vsako poškodovano pošiljko iz tujine se komisijsko sestavi zapisnik o poškodovani pošiljki. Če je ovojnina neznatno poškodovana in je očitno, da vsebina pošiljke ni poškodovana ali odtujena, se pošiljke ne odpira niti se ne sestavi zapisnik o poškodovani pošiljki. Poškodovani del na pošiljki se zavaruje tako, da se onemogoči nadaljnje širjenje poškodbe.

Poškodovane pošiljke se ne dostavljajo, ampak se izročajo na pošti. Pri izročitvi se poškodovana pošiljka ob navzočnosti naslovnika odpre in sestavi drugi del zapisnika. Če pošiljatelj prevzame pošiljko, se mu pošiljka izroči skupaj z izvornikom zapisnika.

Če naslovnik ugovarja zaradi poškodbe ali zmanjšanja vsebine pošiljke in zavrne prevzem poškodovane pošiljke, se to zabeleži v zapisniku o poškodovani pošiljki. Pošiljka se skupaj z izvornikom zapisnika pošlje dostavni pošti pošiljatelja. Če naslovnik zavrne prevzem pošiljke iz mednarodnega prometa, se pošiljka vrne izmenjalni pošti.



**Slika 4: Poškodovana pošiljka**

(Vir: [Ustvarjalna.blogspot.com/2010 archive.html](http://Ustvarjalna.blogspot.com/2010 archive.html))

Če je bila pošiljka že vročena in pomanjkljivosti od zunaj niso bile vidne, lahko naslovnik v 30 dneh po prejemu pošiljke vloži reklamacijo. Poštni delavec in naslovnik komisijsko ugotovita dejansko stanje pošiljke in sestavita zapisnik o poškodovani pošiljki. Če naslovnik zahteva odškodnino, se zapisnik in zahtevek za odškodnino ter morebitne druge priloge pošljejo pristojni poslovni enoti v nadaljnji postopek. Če poškodovana pošiljka, ki jo je naslovnik zavrnil, prispe na dostavno pošto pošiljatelja, pošta pošiljatelja obvesti o vrnjeni pošiljki z obvestilom o prispeli pošiljki. Pri izročitvi se pošiljka ponovno odpre in izpolni se drugi del zapisnika o poškodovani pošiljki. Pošiljka se pošiljatelju izroči skupaj z izvirnikom zapisnika. Če pošiljatelj zavrne prevzem poškodovane pošiljke, se ta pošiljka smatra kot neizročljiva.

Pošiljatelj pa lahko zahteva odškodnino z obrazcem »Zahtevek za odškodnino«, ki se pošlje v nadaljnje reševanje PE.

## 6.8 Odgovornost za povzročeno škodo

Izvajalec poštних storitev je odgovoren za škodo, ki nastane med prenosom priporočene in vrednostne pošiljke ter poštnega paketa zaradi izgube, poškodbe, kraje in izropanja pošiljke, prekoračitve roka prenosa, neizvedene, nepopolno izvedene ali napačno izvedene poštne storitve. Priporočena pošiljka je pošiljka, za katero pošiljatelj ob oddaji dobi potrdilo o oddaji pošiljke. Vrednostna pošiljka je

pošiljka z označeno vrednostjo na ovojnicini, za katero se ravno tako dobi potrdilo o oddaji pošiljke.

Izvajalec poštних storitev ni odgovoren za povzročeno škodo, če dokaže, da:

- je bil prenos pošiljke izveden v skladu s splošnimi pogoji,
- se je to zgodilo zaradi višje sile,
- je škoda nastala zaradi krivde ali malomarnosti pošiljatelja, zaradi vsebine pošiljke,
- je škoda nastala, ker je bila v pošiljki prepovedana vsebina (nevarne snovi, vnetljive snovi, orožje...),
- je uporabnik zavaroval vsebino pošiljke za manjšo vrednost, kot je dejanska,
- uporabnik ni vložil reklamacije v določenem roku...

Izvajalec odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom hitre pošte, paketa, poslovnega paketa, poslovnega paketa EU, priporočene M vreče ter pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku zaradi izgube, poškodbe, kraje ali izropanja pošiljke, prekoračitve roka prenosa, neizvedene, nepopolno izvedene ali napačno izvedene te poštne storitve. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo in izgubljeni dobiček.

## 6.9 Postopki za uveljavitev odškodnine

Naslovnik ali pošiljatelj uveljavlja odškodnino ali vračilo poštnine s pisno zahtevo na obrazcu »Zahtevak za odškodnino«. Zahtevku, ki se nanaša na prekoračitev roka za prenos, izgubo, krajo, poškodbo ali zmanjšanje vsebine pošiljke, je treba priložiti poizvednico ali zapisnik o poškodovani pošiljki, s katerim je bila ugotovljena poškodba ali zmanjšanje vsebine pošiljke, ter potrdilo o oddaji pošiljke.

Pošta prejeti zahtevak in priloge pošlje odgovornim za reševanje, praviloma je to referent v PE.

Zahtevak za uveljavitev odškodnine vložijo pošiljatelj praviloma na pošti, na kateri je oddal pošiljko, naslovnik pa na pošti, ki mu je pošiljko vročila.

Če se rešena poizvednica v mednarodnem prometu ne vrne v dveh mesecih, je pošiljatelj upravičen do odškodnine v višini, ki je predvidena s Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve in Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštних storitev.

Če uporabnik vložijo reklamacijo, s katero zahteva izplačilo odškodnine, mora vložiti tudi zahtevak za izplačilo odškodnine, v katerem mora navesti dejstva, s katerimi utemeljuje svojo reklamacijo, opredeliti višino zahtevane odškodnine, priložiti

ustrezne listine, s katerimi dokazuje svoje navedbe (zapisnik, poizvednico, dobavnico, račun ...).

Izvajalci univerzalne storitve vodijo evidence s podatki o številu reklamacij in načinu njihove obravnave, ti podatki pa so objavljeni skupaj z letnim poročilom o nadzoru nad izvajanjem teh storitev na spletni strani Agencije za pošto in elektronske komunikacije (APEK) in izvajalca storitev.

### 6.9.1 Višina odškodnine

Izvajalec poštних storitev mora uporabniku poštних storitev izplačati odškodnino v višini nastale škode, vendar največ do višine, kot določajo Splošni pogoji.

Najvišja višina odškodnine za pošiljke v notranjem prometu za vrednostne pošiljke je označena vrednost na pošiljki, če se pošiljka izgubi, je poškodovana ali ukradena. Za izgubljen ali ukraden paket in priporočeno pošiljko se izplača 15-kratna cena poštne. Za neizvedeno storitev, nepopolno ali napačno izvedeno storitev vrednostne, priporočene pošiljke ali paketa ter prekoračitev roka prenosa se izplača cena poštne za prenos pošiljke. Najvišja višina odškodnine za pošiljke v mednarodnem prometu za pošiljke z označeno vrednostjo se izplača označena vrednost na pošiljki. Za prekoračitev roka prenosa vrednostne pošiljke ali paketa v državah EU se izplača cena za prenos pošiljke. Za izgubo, krajo, poškodbo in izropanje priporočene pošiljke je odškodnina 30 DTS<sup>2</sup>.

Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke. Nepoškodovana vsebina se vrne uporabniku, poškodovano vsebino pošiljke zadrži izvajalec.

Izvajalec izplača uporabniku odškodnino v evrih. Znesek odškodnine izvajalec nakaže na transakcijski račun uporabnika, ki mu ga predhodno sporoči. Če uporabnik nima odprtega transakcijskega računa, mu izvajalec nakaže odškodnino s plačilnim nalogom na njegov naslov.

Odškodnino namesto pošiljatelja lahko uveljavlja tudi naslovnik.

## 6.10 Reševanje ugovorov

Vsak uporabnik lahko ugovarja oziroma poda pritožbo zaradi nepravilnega ravnanja izvajalca nad izvajanjem poštних storitev ali zaradi dostopa do poštних storitev.

---

<sup>2</sup>DTS je posebna obračunska enota Svetovne poštne zveze.

Ugovor lahko vloži uporabnik v roku 30 dni od dneva, ko storitev ni bila izvedena ali pa se je zgodila določena nepravilnost.

Uporabnik vloži ugovor izvajalcu v pismu, telefonsko, osebno, prek elektronske pošte ali ga zapiše v knjigo »Pripombe in mnenja uporabnikov«, ki se nahaja na poštah. Uporabnik mora ugovor obrazložiti in mu priložiti dokaze, s katerimi ugovor utemeljuje. Če uporabnik ne vloži ugovora v roku 30 dni, izvajalec njegov ugovor kot prepozno vložen zavrže in o tem obvesti uporabnika.

V postopku reševanja ugovora lahko izvajalec ugovoru ugodi in določi rok za odpravo nepravilnosti, ugovor kot neutemeljen zavrne ali pa ugovor kot prepozno vložen zavrže. Izvajalec mora o ugovoru odločiti v roku 15 dni po njegovem prejemu in z odločitvijo pisno seznaniti uporabnika.

## 7 OBRAVNAVA PRITOŽB V POŠTI SLOVENIJE, PE KRANJ

Poštni operater mora dokumentirati postopke reševanja pritožb in izplačila odškodnin. APEK mora imeti dostop do teh dokumentov. Da lahko poštni operater spremlja napredek v reševanju pritožb, mora vzpostaviti sistem nadzora. Tega izvaja s spremljanjem procesa reševanja pritožb in izplačila odškodnin, hkrati pa z njim zagotavlja podatke za statistične analize in poročila. Poštni operater lahko sistem vodenja pritožb uporabi tudi za izboljšanje kakovosti svojih storitev.

### 7.1 Postopki PE pri reševanju zahtevka za odškodnino za pošiljke in pakete v notranjem prometu

Postopki urejajo zbiranje, pripravo in posredovanje ustrezne dokumentacije zahtevka za odškodnino, ki se nanaša na paket, poslovni paket, poslovni paket večjih dimenzij, paleto, paket dobavitelj, paket Gorenje in pošiljko Hitre pošte v notranjem prometu ter za ugotavljanje utemeljenosti odškodninskih zahtevkov oškodovancev.

**Zahtevek za odškodnino** lahko vloži naslovnik ali pošiljatelj pošiljke, na katero se zahtevek nanaša. Vlagatelj zahtevka mora predložiti vse potrebne dokumente, ki se potrebujejo v zvezi s postopkom za odškodnino.

Če se zahtevek nanaša na **poškodbo pošiljke**, mora vlagatelj zahtevka predložiti tudi poškodovano pošiljko (vsebino in ovojnino) ali del poškodovane vsebine, za katero zahteva odškodnino. Poškodovana pošiljka se pošlje v poštno logistični center Maribor na ogled, ki ga opravi posebna komisija, ki jo sestavljajo uslužbenci podjetja Pošta Slovenije in predstavniki zavarovalnice. Če se poškodovana vsebina lahko popravi, se na ogled poškodovanih pošiljk pošljejo zamenjani deli v originalni obojnini.

Zmanjšanje **vsebine/oplembo** pošiljk razišče inšpektor notranje kontrole posamezne PE in sestavi zapisnik o stanju pošiljke. Dopis, skupaj z morebitnimi izjavami delavcev oziroma naslovnika (če je bila reklamacija vložena po vročitvi), se priloži k dokumentaciji zahtevka za izplačilo odškodnine.

Za **izgubljeno pošiljko**, po prejemu zahtevka PE poizveduje, med neizročljivimi pošiljkami v poštno logističnih centrih. Neizročljive pošiljke so pošiljke, ki jih ne pošiljatelj in ne naslovnik nočeta prevzeti oziroma se jim odpovesta. Te pošiljke se



zbirajo v poštne logističnih centrih določen čas, nato pa se neuporabne komisijsko uničijo, kar pa je še uporabnih stvari, pa se prodajo na javni dražbi.

## 7.2 Obravnavanje zahtevka za odškodnino

PE vse prejete zahtevke vpisuje v »Evidenco prejetih zahtevkov za odškodnino«. Če se zahtevki nanašajo na univerzalno poštne storitve, se že vnesena reklamacija ustrezno dopolni. O obravnavanju zahtevka se vlagatelja zahtevka pisno obvesti. Dokumentacija zahtevkov se pošlje v proučitev v upravo družbe, v Sektor za razvoj in tehnologijo storitev.

Če je iz dokumentacije razvidno, da vlagatelj zahtevka ni upravičen do izplačila odškodnine, npr. v primerih ko pošiljka z občutljivo vsebino ni poslana s storitvijo pazljivejše ravnanje, prekoračen rok za vložitev zahtevka za odškodnino, neustrezna ovojnina ..., PE zahtevke zavrne brez pridobivanja mnenja pristojnega sektorja. V mnenje se ne pošiljajo zahtevki, ki jih zaradi malomarnosti krijejo odgovorni delavci.

### Reševanje zahtevka

Pristojni sektor PE obvesti o rešitvi zahtevka. Če je bila pošiljka komisijsko uničena, se na ogledu poškodovanih pošilk sestavi »Zapisnik o komisijskem uničenju«. Če pošiljko prevzame zavarovalnica, se na ogledu poškodovanih pošilk sestavi »Zapisnik o predaji blaga«. Zapisnike PE prejme od pristojnega sektorja.

Če zahtevki ni rešen v 20 dneh po poslanem obvestilu stranki o prejetem zahtevku, se stranko ponovno obvesti o reševanju zahtevka.

### Nakazilo odškodnine

Za nakazilo odškodnine PE izda odločbo za izplačilo odškodnine. Rok izplačila je 5 delovnih dni. Vlagatelja zahtevka se pisno obvesti o rešitvi zahtevka. Če je bila pošiljka predana v uničenje, če je pošiljko prevzela zavarovalnica ali če se pošiljka vrne vlagatelju zahtevka, se to v dopisu navede. Pošiljka se vrne vlagatelju zahtevka, če se zahtevki zavrne, če je uporabnik upravičen do delnega izplačila škode oz. se vrne nepoškodovani del vsebine.

### Izterjava odškodnine od odgovornega delavca

O odškodninski odgovornosti delavca govorimo takrat, ko je škoda povzročena namerno ali iz malomarnosti. V takih primerih se od odgovornega delavca, ki je povzročil škodo, tudi izterja določena odškodnina. Delavec lahko odškodnino nakaže v enem ali več zneskih, glede na vrednost odškodnine.

**Ugovor na zavrnitev zahtevka**

Če se stranka pritoži na prejet odgovor oz. rešitev zahtevka, PE zadevo ponovno prouči. V primeru dvoma o upravičenosti zavrnitve prvotnega zahtevka pošlje po elektronski pošti ugovor v dodatno mnenje Sektorju za logistiko. Kadar gre za pogodbenega uporabnika, se pošlje tudi »Vloga za odobritev izplačila odškodnine«. PE odgovor o rešitvi ugovora na zavrnen zahtevek prejme po elektronski pošti.

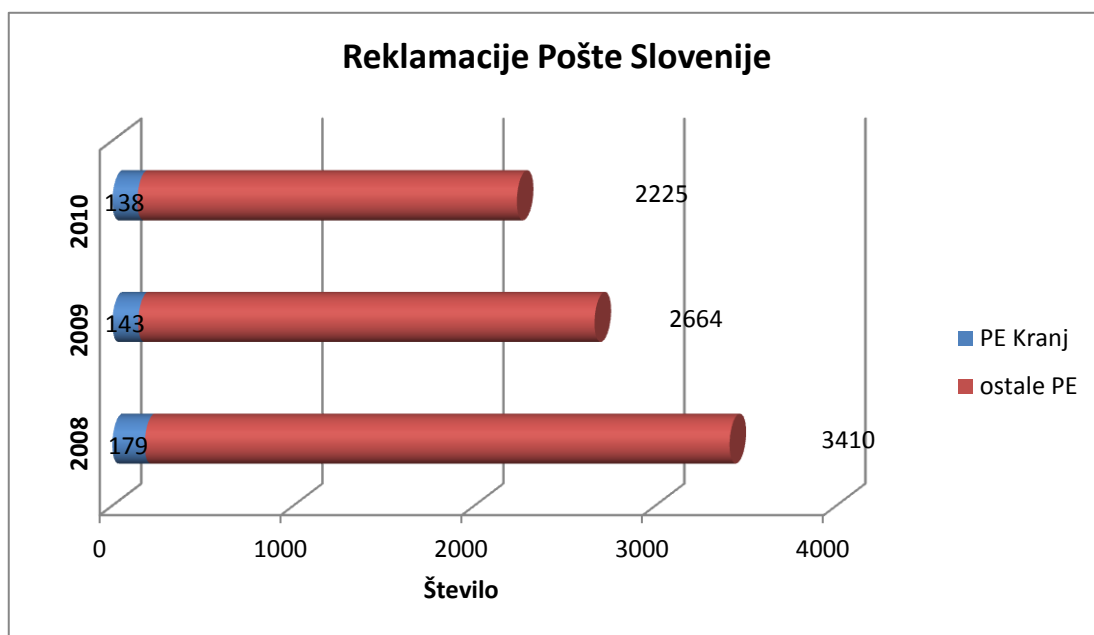
Stranki je potrebno odgovoriti najkasneje v roku 15 dni od prejema ugovora, stranka pa lahko v primeru negativnega odgovora poda pritožbo na APEK.

**Poročilo o izplačanih odškodninah**

Iz podatkov v »Evidenci prejetih zahtevkov za odškodnino« poslovna enota pripravi mesečno poročilo o izplačanih odškodninah. Poročilo se mesečno pošilja pristojnemu sektorju.

## 8 REKLAMACIJE IN PRITOŽBE UPORABNIKOV V OBDOBJU 2003–2010

Pošta Slovenije obravnava pritožbe in odškodninske zahtevke glede na zahteve standarda kakovosti poštnih storitev SIST EN 14012:2004, in sicer iz naslova univerzalnih poštnih storitev (Ur. l. št. 47/2010). Takšen način se uporablja od leta 2008 naprej.



Graf 1: Reklamacije

(vir: [http://www.apek.si/sl/podrocja\\_regulacije\\_posta](http://www.apek.si/sl/podrocja_regulacije_posta))

Število prejetih reklamacij ima trend zniževanja.

Delež prejetih reklamacij in pritožb PE Kranj, v Pošti Slovenije, se giblje od 5,25 % vseh prejetih reklamacij in pritožb v letu 2008 do 5,75 % v letu 2010.

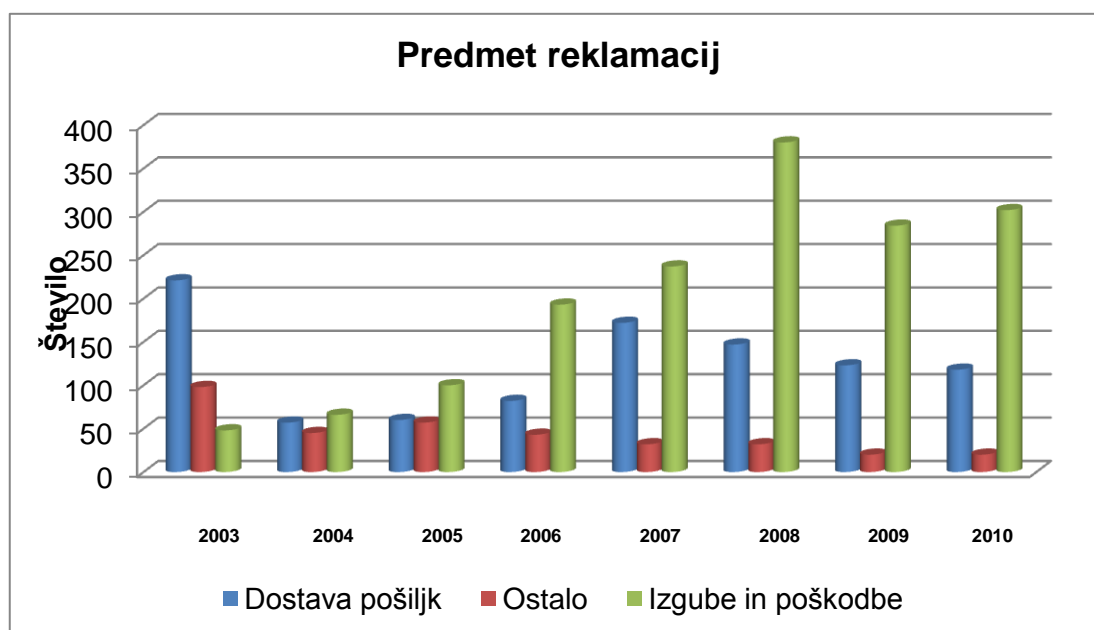
Število reklamacij se je z 367 v letu 2003 zvišalo na 440 v letu 2010, kar predstavlja 20 % povečanje. Število reklamacij med leti niha, predvsem zaradi sprememb v načinu evidentiranja reklamacij na podlagi spremenjene zakonodaje.

Predmet reklamacije PE KR	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Dostava pošiljke	221	57	60	82	172	147	123	118
Ostalo	98	45	57	43	32	32	20	20
Izgube, poškodbe pošiljk	48	66	100	193	237	380	284	302
<b>Skupaj</b>	<b>367</b>	<b>168</b>	<b>217</b>	<b>318</b>	<b>441</b>	<b>559</b>	<b>427</b>	<b>440</b>

Tabela 1: Število reklamacij po področjih od leta 2003 do 2010

Število reklamacij iz naslova dostave pošiljk in ostalo se je z 221v letu 2003zmanjšalo na 118 v letu 2010, kar predstavlja 47 % padec. Število proučevanih reklamacij upada, kar kaže na izboljšanje kakovosti storitev.

Število reklamacij se je znižalo zaradi izvedenih izobraževanj delavcev v dostavi. Prav tako je na znižanje vplivala sprememba priprave pošiljk za dostavo. Pošiljke so v zadnjih letih razdeljene za določeno dostavo že v pošto logističnem centru, tako da pismonoši lahko večjo pozornost namenijo delitvi pošiljk za območje, kjer opravljajo dostavo. V primeru dostave nepravemu naslovniku je potrebno pošiljko ponovno dostaviti pravemu naslovniku, kar pomeni, da je potrebno pošiljko ponovno vključiti v delitev in dostavo na terenu, kar povzroči pismonoši dodatno delo in čas.



Graf 2: Število reklamacij po določenih področjih

Pod postavko ostalo je vključeno neupoštevanje naslovnikovega naročila (to pomeni, da naslovnik na posebnem obrazcu zahteva, da se mu njegove pošiljke prepošiljajo na določen nov naslov ali pa hranijo na pošti, kjer jih bo sam prevzel), nepravilnosti pri vplačilih ali izplačilih, nepravilna uporaba cenika, neprimeren odnos poštnih delavcev do uporabnikov storitev, hitrost opravljene storitve...

Število reklamacij iz tega naslova se je v proučevanem obdobju zmanjšalo z 98 v letu 2003 na 20 v letu 2010, kar predstavlja 80 % znižanje. Vzroki so stalno izobraževanje delavcev tako v dostavi kot manipulaciji ter tudi uvedba informacijske podpore t. i. univerzalno poštno okence. V informacijski sistem so vključena določena opozorila, navodila, ki delavca opozori, kaj mora npr. od stranke zahtevati; pred tem je delavec moral vsa navodila podrobno poznati. Spremenili pa so se tudi delavci, ki se zavedajo, da kakovost, prijaznost in dobro opravljeno delo pomeni uspešnost podjetja in zadovoljne stranke, ki se rade vračajo.

Število izgub in poškodb pošiljk, izropanj in zmanjšanje vsebine pošiljk se je z 48 v letu 2003 povečalo na 302 v letu 2010. Število izgub in poškodb se je povečalo za 6-krat. Največji vzrok je spremenjen način evidentiranja, ki je v uporabi od leta 2007 dalje, ko je bil sprejet standard kakovosti storitev (SIST EN 14012). V letu 2007 so bila izdana tudi interna navodila, ki podrobno določajo načine in vrste evidentiranja izgub, poškodb pošiljk kot tudi izropanj pošiljk, ki se v preteklosti niso evidentirala.

Do izgube pošiljk pride lahko v različnih fazah prenosa pošiljk: pri sprejemu, transportu, usmerjanju ali dostavi pošiljk. Ugotovljeno je, da do izgube največkrat pride pri napačnem usmerjanju, ki mu potem sledi napačen transport, lahko pa tudi v dostavi, če je pošiljka dostavljena ali vročena nepravi osebi.

Vzroki za poškodbe pošiljk so lahko različni: neprimerna embalaža ali ovojnina, premalo zaščitena vsebina pošiljke, slabša pazljivost pri ravnanju in transportu pošiljk, večkratno pretovarjanje pošiljk. Pisemske pošiljke se zložijo v vreče, zato lahko pride do poškodb pri zlaganju vreč na zabojnik. Paketi se zložijo na zabojnik; če je delavec nepazljiv, lahko zloži lahke pakete na dno zabojnika, težje pa na vrh zabojnika. Do poškodb lahko pride tudi v poštno logističnem centru Ljubljana, pri notranjem transportu in usmerjanju na paketnem usmerniku, saj je oprema zastarela. Pri pisemskih pošiljkah se postopoma uvaja nov način prenosa pisemskih pošiljk v pismarnicah (posebni zaboji, v katerih so pošiljke zložene), s čimer se zmanjša možnost poškodb, ker so pošiljke zavarovane, npr. pred zmečkanjem, stisnjenjem, strganjem ali odprtjem pošiljk.

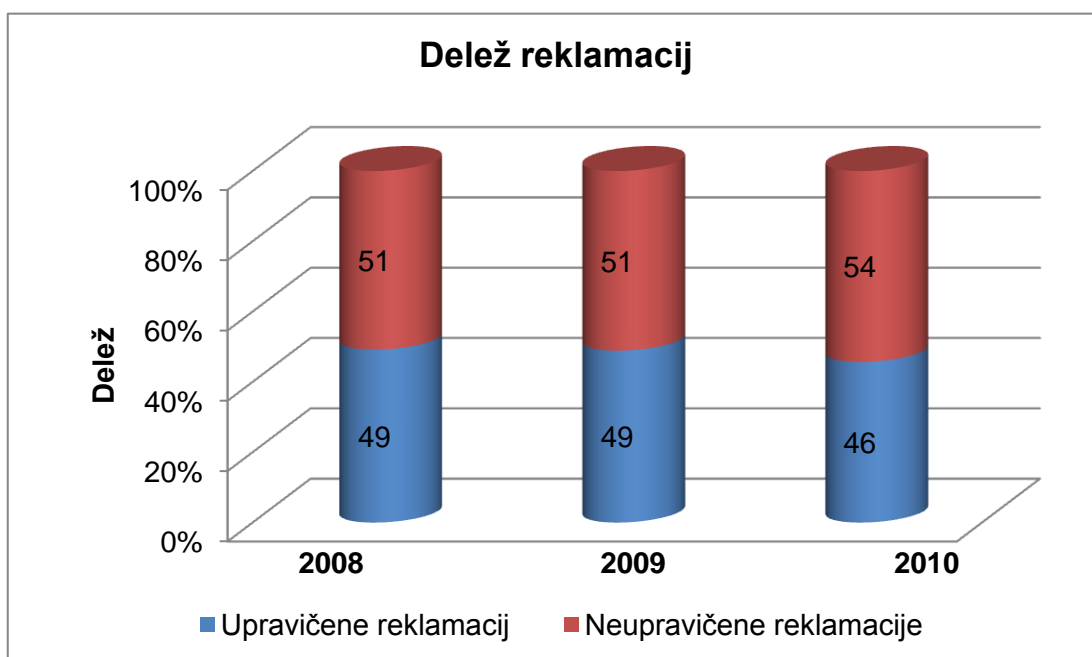
V poštnem prometu prihaja tudi do izropanja in zmanjšanja vsebine pošiljk ter posledično do izgub pošiljk. Najpogosteje izropanja in zmanjšanja vsebine pošiljk izvedejo nepošteni zaposleni ali študentje, ki jih podjetje najame za opravljanje storitev, lahko pa tudi tretje osebe, predvsem za že dostavljene pošiljke. Postopki

ugotavljanja odgovornosti so običajno dolgotrajni, v veliki večini pa se osebo najde in sprožijo se ustrezni postopki: prekinitev pogodbe o zaposlitvi, vračilo odtujenih stvari oziroma denarja, tožba.

Z naraščanjem števila izgubljenih, poškodovanih in odtujenih pošiljk je v zadnjih letih zaslediti trend naraščanja števila zahtevkov za odškodnino za poškodovane poslovne pakete, izgubljene poslovne pakete ter poslovne pakete z zmanjšano vsebino.

PE prejete reklamacije razvršča tudi po kriteriju upravičenih oziroma neupravičenih reklamacij.

Kot upravičene se smatrajo reklamacije, pri katerih so ugotovljene nepravilnosti pri poslovanju oziroma neupoštevanje predpisov in navodil. Med neupravičene reklamacije pa so upoštevane tiste, s katerimi uporabniki izrazijo nezadovoljstvo nad delom poštних uslužbencev, kljub temu da je delo opravljeno v skladu z navodili in predpisi.



Graf 3: Delež reklamacij PE Kranj

Delež upravičenih reklamacij se je v obdobju proučevanih treh poslovnih let zmanjšal z 49 % v letu 2008, na 46 % v letu 2010. Vzrok je predvsem ugotovitev, da veliko strank poda reklamacije, ker so nezadovoljne z delom poštних uslužbencev.

## 9 RAZISKAVA O PRITOŽBAH IN REKLAMACIJAH MED POŠTNIMI USLUŽBENCI

V prvih treh delih diplomske naloge smo s pomočjo literature in podatkov prikazali reševanje reklamacij v podjetju Pošta Slovenije. Zanimalo nas je, kako se predpisi uporabljajo v vsakdanjem življenju ter kakšno mnenje imajo o tem zaposleni. Z anketo smo želeli potrditi oziroma zavreči hipotezo:

**H1: Sedanji način reševanja reklamacij je dober.**

Da bomo lahko potrdili oziroma ovrgli zastavljeno hipotezo, smo se odločili, da izvedemo raziskavo s pomočjo ankete. Za zbiranje podatkov smo uporabili metodo zaprtega tipa ankete s pisnim načinom anketiranja, zato da je bila anketirancem zagotovljena anonimnost. Prednost pri izbranem načinu anketiranja je predvsem ta, da anketiranci na vprašanja v anketi odgovarjajo bolj realno, kot če bi morali v anketi navesti svoje osebne podatke. S pomočjo anketnega vprašalnika smo ugotavljali predvsem mnenja zaposlenih, ki so bili vključeni v raziskavo. Zanimalo nas je, kako so zadovoljni z načinom reševanja reklamacij in pritožb, koliko reklamacij prejmejo na posamezni pošti, število reklamacij glede na skupino pošilk, kdo na pošti rešuje reklamacije in s kom se lahko posvetujejo v primeru težav pri reševanju.

Anketne vprašalnike smo razdelili sodelavcem na različnih poštah po Gorenjski. Skupno smo razdelili 40 anketnih vprašalnikov, od tega smo dobili vrnjenih 33 anketnih vprašalnikov, med katerimi so bili 3 napačno izpolnjeni. Anketni vprašalnik je priložen v prilogi diplomske naloge. Anketa je bila izvedena v mesecu juniju 2011.

### SPOL ANKETIRANIH

Spol	Število	%
Moški	3	10
Ženski	27	90
<b>Skupaj</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 2: Spol anketiranih**

Večina anketiranih je ženskega spola (90 %), saj je na poštnih okencih zaposlenih veliko več žensk kot moških.

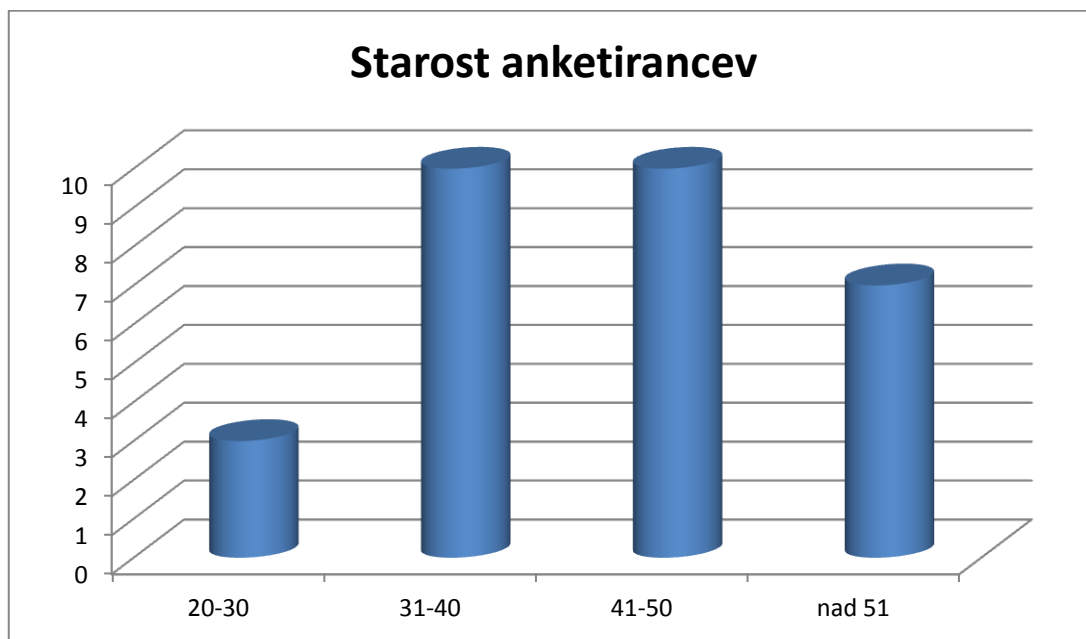
## STAROST ANKETIRANIH

V anketi smo določili 4 starostne skupine.

Starost	Število	%
20–30	0	0
31–40	14	47
41–50	13	43
nad 51	3	10
<b>Skupaj</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 3: Starost anketiranih**

Največ anketiranih je bilo starih od 31 do 40 let (47 %), 43 % anketiranih je bilo starih od 41 do 50 let, v starostni skupini 20 do 30 let ni bilo anketirancev, nad 51 let pa so bili 3 anketiranci, kar predstavlja 10 % anketiranih. Da v anketo ni bilo vključena nobena oseba mlajša od 30 let, je zgolj naključje.



*Graf 4: Starost anketirancev*

Delež anketiranih starejših nad 51 let je po našem mnenju nizek zaradi dveh dejavnikov: starejši neradi izpolnjujejo anketne vprašalnike, večje število delavcev nad 55 let se je upokojilo zaradi predvidenih sprememb v pogojih upokojevanja.

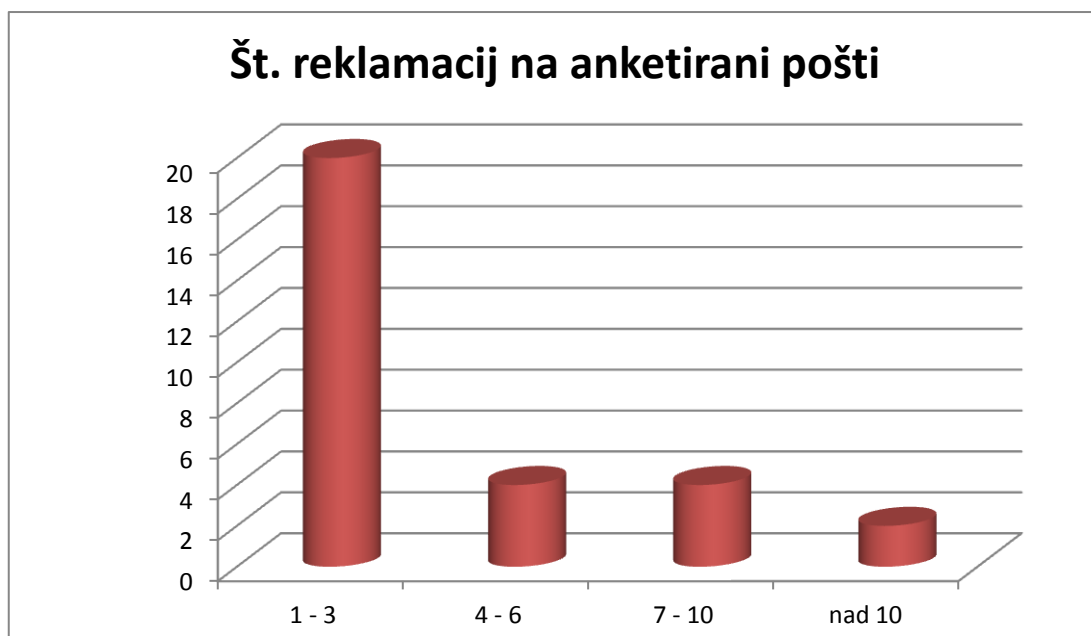


## ŠTEVILO REKLAMACIJ NA POSAMEZNI POŠTI

Število reklamacij	Število	%
1–3	20	67
4–6	4	13
7–10	4	13
nad 10	2	7
<b>Skupaj</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 4: Število reklamacij na posamezni pošti**

V večini primerov (67% v anketi vključenih pošt) na posamezni pošti na mesec prejmejo do 3 reklamacije. Štiri pošte prejmejo mesečno do 6 reklamacij oziroma do 10 reklamacij (13%), dve pošti pa prejmeta več kot deset reklamacij. Število reklamacij na posamezni pošti je odvisno od razreda oziroma velikosti posamezne pošte, to pomeni, kako velik teritorij pošta pokriva ter števila gospodinjstev oziroma prebivalcev na posameznem območju. Tista pošta, ki pokriva več gospodinjstev, ima tudi več možnosti za večje število reklamacij.



**Graf 5: Število reklamacij na posamezni pošti**

**ŠTEVILO REKLAMACIJ GLEDE NA SKUPINO POŠILJK**

Skupina pošiljk	Število	%
pisemske	12	40
paketne	17	57
hitra pošta	1	3
<b>Skupaj</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 5: Število reklamacij glede na skupino pošiljk**

Največ, 57 %, reklamacij se nanaša na paketne pošiljke, s 40 % sledijo pisemske pošiljke, najmanj reklamacij pa se nanaša na pošiljke Hitre pošte. Vzroki za veliko število paketnih reklamacij so velika količina sprejetih paketov glede na ostale pošiljke.

**KDO NA POSAMEZNI POŠTI REŠUJE REKLAMACIJE?**

V skladu z veljavnimi internimi akti na poštah reklamacije rešujejo upravniki pošt ali pa vodje izmen oziroma kontrolorji.

Delovno mesto	Število	%
Upravnik	12	40
Vodja izmene	18	60
Manipulativni delavec	0	0
<b>SKUPAJ</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 6: Kdo na posamezni pošti rešuje reklamacije**

Reklamacije na posamezni pošti v večini primerov rešujejo vodja izmene in upravnik.

**ZADOVOLJSTVO Z NAČINOM REŠEVANJA REKLAMACIJ**

Anketiranci	Število	%
Zadovoljni	16	53
Nezadovoljni	14	47
<b>SKUPAJ</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Tabela 7: Zadovoljstvo z načinom reševanja reklamacij**

Z načinom reševanja reklamacij je zadovoljnih 53 % anketiranih, 47 % pa ni zadovoljnih s sedanjim načinom reševanja reklamacij.

Vzroki za nezadovoljstvo z načinom reševanja reklamacij so število obrazcev, ki jih je potrebno izpolniti, računalniško nepodprt način evidentiranja, velika poraba časa in papirja.

### POSVETOVANJE V PRIMERU TEŽAV

Anketiranci	Število	%
Posvetovanje s PE	30	100
<b>SKUPAJ</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Tabela 8: Posvetovanje v primeru težav

Vsi anketirani so odgovorili, da se v primeru težav posvetujejo z odgovornimi v poslovni enoti. Največkrat so to neposredni referenti za posamezna področja, npr. referent za dostavo, referent za denarni promet ali inšpektorica notranje kontrole.

### SKLEP

Največ anketiranih je bilo ženskega spola, v starosti med 31 in 50 leti. Na posamezni pošti prejmejo mesečno do 3 reklamacije. Največ reklamacij je iz naslova opravljenih paketnih pošilk. Reklamacije rešujejo upravniki pošt in vodje izmen oziroma kontrolorji.

S sedanjim načinom reševanja reklamacij je zadovoljna dobra polovica anketiranih, druga polovica pa meni, da sistem ni dober, predvsem zaradi velikega števila obrazcev, ki jih je potrebno ročno izpolnjevati, pri čemer se porabi veliko časa, papirja, prihaja lahko tudi do napak.

Hipoteza, ki smo jo postavili, da je sedANJI način reševanja reklamacij dober, je ovržena, saj skoraj polovica anketirancev meni, da sistem ni dober in bi morali nadgraditi in izpopolniti računalniško aplikacijo ter razširiti vnos podatkov na pošte.

Glede na ugotovitve ankete predlagamo, da podjetje uvede računalniško podprt informacijski sistem vnosa reklamacij na poštah, kjer so večinoma podane reklamacije. Z »online« prenosom reklamacij bi posamezne pošte reklamacije lahko reševale hitreje, odpadle bi določeni vnosi in evidence na poštah. Reklamacije, ki so v pristojnosti reševanja odgovornih oseb na poslovni enoti, bi prejemale dnevno. Takšen način reševanja reklamacij bi postopek reševanja pospešil, zmanjšal število ročnih evidenc, porabo papirja in časa.

## 9.1 Centralno vodenje reklamacij in ugovorov

Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve Ur. l. RS št.37/2006, ki je stopil v veljavo 22.4.2006, je s 1. 1. 2007 uvedel obveznost uporabe standarda SIST EN 14012:2004.

Osnovnim zahtevam standarda so v podjetju Pošta Slovenije zadostili z vzpostavitvijo centralnega vodenja in obravnavanja reklamacij, ugovorov in odškodninskih postopkov za univerzalno poštno storitev. Ti podatki za univerzalno poštno storitev se v enotno bazo vnašajo na poslovni enoti, podatke pa pošiljajo pošte v papirnati obliki. Vsi podatki se vnašajo sproti, vsaka reklamacija posebej.

Klasično poizvedovanje s pošiljanjem poizvednic v tujino v papirnati obliki se zadnja leta zmanjšuje, saj se opravi vse več poizvedovanj po mednarodnih paketih v odpravi s pošiljanjem poizvednic prek sistema CustomerService (CSS). Vnose v sistem se izvaja centralno preko odgovorne osebe v Sektorju za mednarodne odnose.

Vse reklamacije in pritožbe ter odškodninski postopki se letno sporočajo APEK, kjer so potem objavljene na njihovih spletnih straneh in so dostopne za javnost.

### 9.1.1 Predlog vzpostavitve baze podatkov na vseh poštnih enotah

Danes v podjetju Pošta Slovenije obstaja možnost vnosa reklamacij in ugovorov samo na poslovnih enotah in v upravi družbe. Na poštah pa se vse reklamacije vodijo v papirnati obliki, kar pomeni, da se za reklamacijo ročno izpisuje obrazec, ki se ga potem pošlje v pismu določeni pošti. V primeru odškodninskih zahtevkov je teh obrazcev še več, poleg zahtevka za odškodnino še razne priloge. Tak način reševanja reklamacij podaljšuje reševanje, saj vemo, da mora biti vsaka reklamacija učinkovito in hitro rešena, saj vsak uporabnik poštne storitve to tudi pričakuje.

Naš predlog je, da bi se podatki o reklamacijah vnašali neposredno že na poštnih enotah, poštah ob prejemu reklamacije. To pomeni, da bi bila reklamacija, ki jo poda uporabnik poštne storitve, takoj evidentirana in pripravljena za reševanje. Morebitno reklamacijo bi lahko računalniško zajeli (skenirali) in posredovali po elektronski pošti.

Obstoječo računalniško aplikacijo bi bilo potrebno nadgraditi z možnostjo vnosa na posamezni pošti. Prav tako bi morali biti vsi obrazci, ki spremljajo reklamacije, v elektronski obliki in bi se podatki prenašali preko računalnika. To pomeni, da bi delavec prejel reklamacijo in jo vnesel v aplikacijo ter jo potrdil, poštna enota oziroma poslovna enota pa bi jo prejela v nekaj minutah. Hkrati bi bila reklamacija

takoj prenesena na računalnik tistega, kateremu je namenjena in ne bi prišlo do morebitnih izgub obrazcev.

Tako bi se skrajšal čas reševanja reklamacij, podatki bi se obravnavali elektronsko in ne več ročno (na obrazcih). Aplikacija bi morala biti zasnovana tako, da bi se reklamacije vnesle po vrstah reklamacij, vrstah pošiljk, vlagateljih ...

Hkrati ima predlagani način evidentiranja tudi slabost, in sicer možnost, da vrsta reklamacije na bi bila pravilno razvrščena, v zakonsko predpisane razrede, s čimer bi bili javno objavljeni podatki nepravilni. Temu bi se dalo izogniti z dobrim izobraževanjem odgovornih oseb, upravnikov, vodij izmen in kontrolorjev na poštah.

## 10 ZAKLJUČEK

Trendu rasti potrošnje se morajo podjetja prilagajati s spreminjanjem in povečevanjem nabora blaga in storitev ter stalnim uvajanjem sprememb in novosti pri izvajanju storitev, tehnologiji, izobraževanju delavcev ... Pri prodaji blaga in izvajanju storitev lahko pride do napak, slabše izvedbe storitev, ki lahko privedejo do reklamacije.

Podjetje Pošta Slovenije danes poleg primarne poštno dejavnosti izvaja še vrsto drugih storitev, ki podjetju omogočajo ustvarjanje pozitivnih poslovnih rezultatov. Ker podjetje Pošta Slovenije opravlja storitveno dejavnost, je še posebej pomembno, da storitve opravlja kakovostno, saj s tem ohranja sedanje in pridobiva nove uporabnike. Z doseganjem predpisane kakovosti izvajanja storitev izpolnjuje zakonsko postavljena merila, hkrati pa se lahko primerja tudi z drugimi poštnimi operaterji.

Reševanje reklamacij v podjetju Pošta Slovenije poteka v skladu z veljavno poštno zakonodajo, internimi pravili in evropskim standardom SIST EN 14012, ki določa načela ravnanja s pritožbami. Reklamacijo se lahko vloži pisno ali ustno na posamezni pošti. Ob vložiti reklamacije je potrebno pogosto priložiti tudi dokazila oziroma podati nekaj osnovnih informacij. Pritožbe se lahko rešujejo na primarni ravni – pošti, lahko pa se reševanje reklamacij odstopi referentu ali notranjem inšpektorju v PE, glede na vrsto storitve in vrsto pritožbe. V zakonsko določenem roku mora biti reklamacija obravnavana in pritožniku posredovan pozitiven ali negativen odgovor.

V PE Kranj število vloženihi reklamacij med leti 2003 – 2010 niha, ima pa pozitiven trend. Rast je povezana predvsem s spremembami v načinu evidentiranja kot posledice spremembe zakonodaje. V poslovnih letih 2008 – 2010 je bilo v PE Kranj v povprečju 48 % vloženihi reklamacij upravičenihi.

Predpostavka diplomske naloge, da je sedanji način reševanja reklamacij dober, je bil ovržen. Prišli smo do zaključka, da sedanji način reševanja reklamacij v podjetju Pošta Slovenije ni najboljši, da ga je potrebno prenesti na primarno raven – poštno okence, nadgraditi, s sočasno izvedbo izobraževanja delavcev. S pomočjo nadgrajenega informacijskega sistema bo reševanje reklamacij enostavnejše, manj birokratsko, lažje in hitrejše. Zmanjšalo se bo število ročnih izpolnjevanj obrazcev, porabe časa, papirja, zmanjšala se bo možnost napak.

Podjetje Pošta Slovenije je z različnimi ukrepi, spremembo procesov dela, uvedbo nove tehnologije ... že veliko storila za izboljšanje kakovosti storitev. Z znižanjem stroškov izvedbe storitev ter konkurenčnimi cenami pa bo tudi v prihodnje lahko zagotavljala pozitivno poslovanje ter ohranjala tržni delež.

## 11 VIRI IN LITERATURA

### Knjige:

- Damjan, J., Možina, S. (1998). *Obnašanje potrošnikov*. Ljubljana.
- Galičič Drakslar, B. (2010). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj.
- Hozjan, A. (1997). *Pošta na slovenskih tleh*. Pošta Slovenije, Maribor.
- *Slovar tujk* (2006). Ljubljana: Učila.
- *Zakon o poštah storitvah*, Uradni list RS št. 51/2009, Ljubljana.
- *Zakon o varstvu potrošnikov* (1998). Ljubljana: Ur. l. RS.
- Zoran, B. (1999). *Reklamacije: Devet od desetih nezadovoljnih odide h konkurenci*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Žnidaršič, J. (1990). *Razumevanje kakovosti*. Ljubljana.

### Interna navodila in priročniki:

- *Etični kodeks*, Pošta Slovenije, februar 2008.
- *Navodilo za poslovanje s pisemskimi pošiljkami*, Pošta Slovenije, december 2006.
- *Navodilo za poslovanje s hitro pošto v notranjem prometu*, Pošta Slovenije, marec 2005.
- *Navodilo za poslovanje s paketnimi pošiljkami*, Pošta Slovenije, marec 2005.
- *Navodilo za poslovanje z mednarodnimi poslovnimi paketi*, Pošta Slovenije, junij 2007.
- *Navodilo za reševanje odškodninskih zahtevkov*, Pošta Slovenije, 2009.
- *Obravnavanje pritožb in odškodninski postopki – poštne storitve – kakovost storitev, slovenski standard*, Ljubljana, avgust 2005.
- *Obravnavanje pritožb in odškodninski postopki*, Pošta Slovenije, Maribor, 2005.
- *Poštni razgledi*, interno glasilo Pošte Slovenije, Maribor, marec–april 2010.
- *Priročnik za pismonoše*, Pošta Slovenije, Maribor, 2011.
- *Reklamacije in pritožbe uporabnikov*, interno gradivo Pošte Slovenije – PE Kranj, od leta 2003 – 2010.
- *Splošni pogoji izvajanja drugih poštah storitev*, Pošta Slovenije, marec 2006.
- *Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštah storitve*, Pošta Slovenije, marec 2007.
- *Stanje poštah omrežja na Gorenjskem v letu 2010*, PE Kranj, 2010.

### Spletne strani:

- <http://l.wikipedia.org/wiki/Po%c5%a1>, dostopna 23.7.2011
- <http://www.posta.si>, dostopna 22.6.2011, 23.7.2011, 18.9.2011
- [www.kraji.si](http://www.kraji.si), dostopna 24.11.2011

## Priloge

<i>Priloga 1: Poizvednica</i> .....	43
<i>Priloga 2: Zahtevek za odškodnino</i> .....	44
<i>Priloga 3: Zapisnik o poškodovani pošiljki</i> .....	45
<i>Priloga 4: Anketni vprašalnik</i> .....	46

## Kazalo slik

<i>Slika 1: Poštni nabiralnik</i> .....	6
<i>Slika 2: Sedež Pošte Slovenije v Mariboru</i> .....	9
<i>Slika 3: Organigram PE Kranj</i> .....	10
<i>Slika 4: Poškodovana pošiljka</i> .....	21

## Kazalo tabel


<i>Tabela 1: Število reklamacij po področjih od leta 2003 do 2010</i> .....	29
<i>Tabela 2: Spol anketiranih</i> .....	32
<i>Tabela 3: Starost anketiranih</i> .....	33
<i>Tabela 4: Število reklamacij na posamezni pošti</i> .....	34
<i>Tabela 5: Število reklamacij glede na skupino pošiljk</i> .....	35
<i>Tabela 6: Kdo na posamezni pošti rešuje reklamacije</i> .....	35
<i>Tabela 7: Zadovoljstvo z načinom reševanja reklamacij</i> .....	35
<i>Tabela 8: Posvetovanje v primeru težav</i> .....	36




## Kazalo grafov

<i>Graf 1: Reklamacije</i> .....	28
<i>Graf 2: Število reklamacij po določenih področjih</i> .....	29
<i>Graf 3: Delež reklamacij PE Kranj</i> .....	31
<i>Graf 4: Starost anketirancev</i> .....	33
<i>Graf 5: Število reklamacij na posamezni pošti</i> .....	34


## Priloga 1: Poizvednica

	Pošta: _____ Številka: _____	<h2>Poizvednica</h2>
<p>Vzrok poizvedovanja</p> <p><input type="checkbox"/> Nevročljivost      <input type="checkbox"/> Prekoračitev roka prenosa      <input type="checkbox"/> Neopravljena storitev      <input type="checkbox"/> _____</p>		
<p>Sprejemna pošta _____ Sprejemna številka _____</p> <p>Datum sprejema _____ Vrsta pošiljke _____ Storitve _____</p> <p>Vrednost _____ EUR Odkupnina _____ EUR Masa _____ g</p> <p>Ovojnina _____</p> <p>Naslov pošiljatelja _____</p> <p>Naslov naslovnika _____</p>		
<p>V _____, dne _____</p> <p style="text-align: center;">○</p> <p>_____</p> <p>(podpis poštnega delavca)</p>		
<p>1. Pošiljka je bila vročena dne _____ ○</p>		
<p>2. Odkupnina _____ EUR vplačana s:</p> <p><input type="checkbox"/> posebno položnico      <input type="checkbox"/> poštno nakaznico      <input type="checkbox"/> plačilnim nalogom      ○</p> <p>pod številko _____ dne _____</p>		
<p>3. Pošiljka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vrnjena sprejemni pošti _____ dne _____</li> <li>• preposlana za naslovníkom pošti _____ dne _____</li> <li>• ni prispela na naslovno pošto _____ ○</li> <li>• odpravljena kot neizročljiva PLC _____</li> <li>  s popisom neizročljivih pošiljk št. _____ dne _____</li> <li>• je na naslovni pošti, naslovnik obveščen dne _____</li> </ul>		
<p>4. Vrnjena pošiljka ni bila vročena ○</p>		
<p>5. Opombe _____ ○</p>		
<p><b>Izjava naslovnika – pošiljatelja</b></p> <p><input type="checkbox"/> Poizvedovana pošiljka mi do danes ni bila vročena, niti vrnjena.</p> <p>_____ V _____, dne _____</p> <p>(podpis naslovnika) ○ _____</p> <p style="text-align: right;">(podpis poštnega delavca)</p> <p><input type="checkbox"/> Poizvedovana pošiljka mi do danes ni bila vročena, niti vrnjena.</p> <p>_____ V _____, dne _____</p> <p>(podpis pošiljatelja) ○ _____</p> <p style="text-align: right;">(podpis poštnega delavca)</p>		

## Priloga 2: Zahtevek za odškodnino

	Pošta: _____ Številka: _____	<b>Zahtevek za odškodnino</b>
Sprejemna pošta _____ Sprejemna številka _____ Datum sprejema _____		
Vrsta pošiljke _____ Storitve _____ Vrednost _____ EUR		
Odkupnina _____ EUR Masa _____ g Poštnina _____ EUR		
Naslov pošiljatelja – naslovnika _____		
Identifikacijska številka vlagatelja _____		
Zahtevam, da se mi za navedeno pošiljko zaradi:		
<input type="checkbox"/> izgube	<input type="checkbox"/> nepravilnega izplačila	
<input type="checkbox"/> zmanjšane vsebine	<input type="checkbox"/> neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene storitve	
<input type="checkbox"/> poškodbe	<input type="checkbox"/> preveč zaračunane poštnine	
<input type="checkbox"/> prekoračitve roka prenosa	<input type="checkbox"/> _____	
izplača znesek _____ EUR in/ali povrne poštnina _____ EUR.		
Znesek nakažite na naslov _____		
oziroma na račun št. _____ pri banki _____		
Kadar je za poškodovano pošiljko izplačana odškodnina v višini celotne vrednosti poškodovane pošiljke, vsebino pošiljke zadrži Pošta. Kadar vsebina poškodovane pošiljke ni v celoti poškodovana, se odškodnina izplača v višini škode, ki se nanaša na poškodovani del pošiljke. Nepoškodovana vsebina pošiljke se vrne vlagatelju zahtevka, poškodovano vsebino pošiljke zadrži Pošta.		
Priloga:		
<input type="checkbox"/> poizvednica	<input type="checkbox"/> zapisnik o poškodovani pošiljki	<input type="checkbox"/> _____
(podpis naslovnika – pošiljatelja) _____		V _____, dne _____
_____		_____
(podatki o istovetnosti)		(podpis poštnega delavca)
PE _____		
Številka _____		
Zahtevku je bilo:		
<input type="checkbox"/> ugodeno dne _____ v višini _____ EUR		
<input type="checkbox"/> ni bilo ugodeno zaradi naslednjih razlogov _____		
Vlagatelj zahtevka je o zadevi pisno obveščen dne _____		
_____		(podpis poštnega delavca)

## Priloga 3: Zapisnik o poškodovani pošiljki

	Številka: _____	<b>Zapisnik o poškodovani pošiljki</b>
Sestavljen na pošti: _____, dne _____, ob _____ uri		
<input type="checkbox"/> po uradni dolžnosti <input type="checkbox"/> na zahtevo naslovnika <input type="checkbox"/> na zahtevo pošiljatelja		
Sprejemna pošta _____	Datum sprejema _____	Vrsta pošiljke _____
Sprejemna številka _____	Storitve _____	Označena vrednost _____ EUR
Odkupnina _____ EUR		
Pošiljateljev naslov: _____		Naslovníkov naslov: _____
_____		_____
_____		_____
_____		_____
<b>I. DEL se izpolni ob ugotovitvi poškodbe oziroma na zahtevo naslovnika ali pošiljatelja</b>		
Ugotovljena masa pošiljke _____ Kdo in kje je opazil poškodbo _____		
_____		
Opis ovojnine in poškodovane ovojnine: _____		
_____		
Opis vsebine in poškodovane vsebine: _____		
_____		
Vzrok nastanka poškodbe: _____		
_____		
Nadaljnje dogajanje s pošiljko oz. z vsebino: _____		
_____		
V _____, dne _____		Podpisa poštne delavce: 1. _____
○		2. _____
<b>II. DEL se izpolni ob vročitvi</b>		
Ali se naslovník oz. pošiljatelj strinja z ugotovitvami v I. delu zapisnika: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE		
Dodatne ugotovitve in pripombe: _____		
_____		
Nadaljnje dogajanje s pošiljko oz. z vsebino: _____		
Opombe: _____		
_____		
(podpis naslovnika - pošiljatelja) _____	○	(podpis poštnega delavca) _____
V _____, dne _____		Priloge: _____

*Priloga 4: Anketni vprašalnik***ANKETA**

Pozdravljeni!

Moje ime je Anita Krajnik, zaposlena sem na pošti 4208 Šenčur in letos bom ob delu zaključila šolanje na višji šoli. Pripravljam diplomsko nalogo na temo reševanje reklamacij na Pošti Slovenije. Pripravila sem kratko anketo v povezavi z reševanjem »naših« poštne reklamacij, zato Vas prosim, da odgovorite na spodnja vprašanja. Anketa je anonimna. Vaše odgovore bom uporabila izključno v moji diplomski nalogi.

Prosim, da pred vsakim vprašanjem obkrožite odgovor in vpišete, kar je potrebno.

**1. SPOL:**

- moški
- ženski

**2. STAROST:**

- 20–30 let
- 31–40 let
- 41–50 let
- nad 51 let

**3. ŠTEVILO PREJETIH REKLAMACIJ NA MESEC NA VAŠI POŠTI:**

- 1–3 reklamacije
- 4–6 reklamacij
- 7–10 reklamacij
- več reklamacij

**4. KDO NA VAŠI POŠTI REŠUJE REKLAMACIJE ?**

- Upravnik pošte
- Vodja izmene
- Manipulativni delavec

**5. NA KATERO SKUPINO POŠILJK SE NANAŠA NAJVEČ REKLAMACIJ?**

- Pisemske pošiljke
- Paketne pošiljke

- Pošiljke hitre pošte

**6. ALI STE ZADOVOLJNI Z NAČINOM REŠEVANJA REKLAMACIJ?**

- Da
- Ne. Zakaj? \_\_\_\_\_

**7. ALI SE V PRIMERU TEŽAV PRI REŠEVANJU LAHKO S KOM POSVETUJETE O PROBLEMU ?**

- Da. S kom? \_\_\_\_\_
- Ne.

Zahvaljujem se Vam za sodelovanje in Vam želim uspešno reševanje reklamacij.

Anita Krajnik