



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

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

PROCES IZVAJANJA AKTIVNOSTI V VLOŽIŠČU

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.
Somentorica: Cvetka Sever
Lektorica: Alenka Petrič, prof. slovenščine

Kandidatka: Anka Pregl

Kranj, november 2012

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici ga. Barbari Galičič Drakslar za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Alenki Petrič, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

Posebej se zahvaljujem moji družini, ki mi je ves čas študija stala ob strani.

Zahvaljujem se tudi naši organizaciji, ki mi je študij omogočila tako materialno kot tudi s pomočjo prostih delavnih dni v času izpitov.

IZJAVA

»Študentka Anka Pregl izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar in somentorstvom Cvetke Sever.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Poštna dejavnost je danes v primerjavi s preteklostjo postala širši pojem, saj se je tudi ta dejavnost razvila oziroma se še razvija.

Do leta 2010 je bila Pošta Slovenije edino podjetje za izvajanje univerzalnih in rezerviranih storitev, z liberalizacijo poštne trga pa so na slovenskem trgu začela delovati nova podjetja, ki pokrivajo vse segmente poštnih storitev. S tem se je razvila konkurenca in popestrila kompleksnost ponudbe na trgu, kajti pošta ni več samo sprejem in prenos pošiljk od pošiljatelja do prejemnika, ampak tudi opravljanje dodatnih storitev, kot so priprava pošiljk, vodenje evidenc o prejetih in poslanih pošiljkah itn.

Velika podjetja, katera zaradi svoje dejavnosti veliko pisno komunicirajo, s svojimi poslovnimi partnerji imajo svoje oddelke tako imenovana vložišča, v katerih pripravljajo pošiljke za sprejem in odpremo pošte. Zaradi preusmeritve v samo osnovno dejavnost so vložišča izločila ali ustanovila svoja podjetja za podporne dejavnosti. Med njimi je bilo tudi naše podjetje v organizaciji, katerega je oddelek za komunikacije, kamor sodi vložišče.

KLJUČNE BESEDE

- vložišče
- pošta
- poštnina
- paket
- oddaja

ABSTRACT

Postal activity today compared to the past is a much broader concept as the activity has developed and it is still developing.

By 2010 the Post of Slovenia was the only company that provided the universal and reserved service. With liberalization of the postal market the new companies, that cover all the segments of the postal service started to operate in Slovene market. This has developed competition and enriched the complexity of the offers in the market, the post is no longer just the reception and transportation of the shipments from the sender to the recipient, but it also provides additional services, such as preparation of shipments, keeping records of incoming and outgoing shipments, etc. Large companies, which due to its activities communicate a lot in writing with their business partners, have their own sections so-called despatch centres, where they are preparing the shipments for reception and dispatch. To convert to only the basic activity the despatch centres eliminated or set up their own businesses for supporting activities. Among them was also our company in the organization, of the department of communications, where dispatch centre belongs.

KEYWORDS

- registry
- mail
- postage
- package
- dispatch

KAZALO

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | UVOD | 1 |
| 1.1 | PREDSTAVITEV PROBLEMA | 1 |
| 1.2 | PREDSTAVITEV OKOLJA..... | 2 |
| 1.3 | METODE DELA | 2 |
| 2 | POSLOVNI PROCES..... | 3 |
| 3 | VLOŽIŠČE | 5 |
| 3.1 | SPREJEM POŠILJK | 9 |
| 3.2 | SORTIRANJE IN PREGLED POŠTNIH POŠILJK..... | 10 |
| 3.3 | ŽIGOSANJE, SIGNIRANJE IN RAZPOREJANJE POŠTE | 11 |
| 3.3.1 | Žigosanje | 11 |
| 3.3.2 | Signiranje..... | 11 |
| 3.3.3 | Razporejanje pošte | 12 |
| 3.4 | EVIDENCE, POIZVEDBE IN DOSTAVA POŠTE ORGANIZACIJSKIM ENOTAM..... | 12 |
| 3.4.1 | Evidence | 12 |
| 3.4.2 | Poizvedbe | 13 |
| 3.4.3 | Dostava pošte organizacijskim enotam | 15 |
| 3.5 | DELO VOZNIKOV - KURIRJEV | 15 |
| 3.6 | PROMOCIJSKI MATERIJAL | 16 |
| 3.7 | TEHTANJE, FRANKIRANJE IN OBRAČUN STROŠKOV PREVZEMA IN PRIPRAVA POŠTNIH POŠILJK | 17 |
| 3.7.1 | Tehtanje..... | 17 |
| 3.7.2 | Frankiranje in obračun stroškov prevzema in priprave poštних pošiljk..... | 20 |
| 3.8 | ODPRAVA POŠILJK NA POŠTO..... | 22 |
| 3.9 | OBRAČUN STROŠKOV POŠTNINE | 23 |
| 4 | PRENOVA POSLOVNIH PROCESOV | 24 |
| 4.1 | IZBOLJŠAVE POSLOVNIH PROCESOV VLOŽIŠČA | 25 |
| 4.1.1 | Evidenčni zvezki | 25 |
| 4.1.2 | Vozniki - kurirji..... | 26 |
| 5 | ZAKLJUČEK | 27 |
| 6 | LITERATURA IN VIRI | 28 |
| 6.1 | LITERATURA..... | 28 |
| 6.2 | VIRI..... | 28 |
| | KAZALO SLIK | 29 |
| | KAZALO TABEL..... | 29 |
| | KAZALO GRAFOV | 29 |

1 UVOD

Prenos sporočil, ustno ali pisno, obstaja že dolga stoletja in se je pojavil zaradi potrebe po komuniciranju med različnimi geografskimi področji. Danes pod besedo »pošta« razumemo:

- moderno in v različnih pogledih zelo zahtevno poštno organizacijo.
- Promet – nacionalni in mednarodni.
- Ljudje večkrat to besedo poistovetijo s poštnimi pošiljkami, sklepi, prostori za poslovanje pošte.
- Organizacijsko enoto, ki opravlja poštno storitve.
- Uporablja se v korespondenci itd.

»Pošta je organizacija, ki prenaša pisma in ostale pošiljke naslovnikom v določeni državi. Tradicionalno so bile pošte v javni oziroma 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« (Galičič Drakslar, 2011).

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Poslovno funkcijo pojmuje kot različna, medsebojno povezana opravila. Posamezna ali več poslovnih funkcij se lahko izvajajo v eni ali več organizacijskih enotah (sektor, področje, oddelek, služba, referat ipd.). Število poslovnih funkcij je vedno odvisno od dejavnosti organizacije in njenih posebnosti. Zaradi finančno gospodarske krize, podjetja racionalizirajo svoje poslovanje, predvsem z vidika optimizacije poslovnega procesa in s tem povezanimi znižanji različnih vrst stroškov.

Z diplomsko nalogo želimo analizirati delovanje nalog oziroma procesa v vložišču, v podjetju, ki v diplomski nalogi ne želi biti imenovano s polnim oziroma pravim nazivom, zato ga poimenujemo podjetje XY.

V vložišču se izvajajo različni poslovni procesi. Področje raziskave diplomskega dela je osredotočeno predvsem na analiziranje aktivnosti, ki se izvajajo »od prihoda jutranje pošte v vložišče, pa do oddaje na Pošto Slovenije ob koncu delovnega dne«, in predlog za racionalizacijo dosedanjega poslovnega procesa oziroma njegovo prenovo.

Opisali bomo vse faze, ki si v procesu sledijo, jih predstavili in analizirali. Delovni procesi vložišča so sledeči:

- sprejem pošilk
- sortiranje in pregled poštnih pošilk
- žigosanje, signiranje in razporejanje pošte
- evidence in dostava pošte organizacijskim enotam
- delo voznikov-kurirjev
- promocijski material
- tehtanje, frankiranje, obračun stroškov prevzema poštnih pošilk
- odprava pošilk na pošto
- obračun stroškov

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Vložišče je oddelek, ki skrbi za nemoteno in takojšno dostavo pisemskih pošilk dnevno, po ustaljenem urniku. Dostava pokriva celotno območje mesta Ljubljane. Dislocirane poslovalnice pokrivajo kurirji-vozniki, prevoz kombija iz matične hiše (je stavba, kjer je bilo naše podjetje pred izločitvijo dejavnosti, že vse od ustanovitve pa do danes) do vložišča se izvaja vsake 30 minut, v poslovni stavbi (je stavba, kjer deluje naše vložišče, ki je del organizacije, ki je od leta 1990 hčerinska firma podjetja xy) pa raznašalci po posameznih sektorjih. Ob oddaji pošilk se izmenja pošta, dostavi v vložišče in pripravi za odpošiljanje strankam oziroma drugim sektorjem in poslovalnicam izven Ljubljane oz. po Sloveniji.

1.3 METODE DELA

Področje raziskave diplomskega dela je osredotočeno predvsem na analiziranje posameznih aktivnosti, ki se izvajajo v okviru poslovnega procesa, ter možnosti za njihovo izboljšavo, po metodi: študija primera.

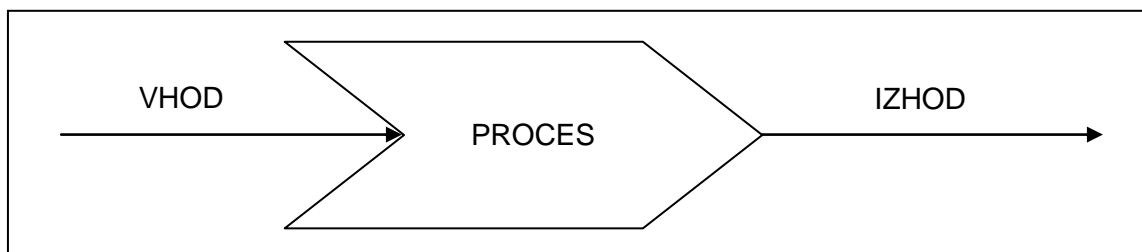
Diplomska naloga temelji predvsem na lastnih izkušnjah in internem gradivu vložišča.

Glede na podatek, da v podjetju predhodno ni bilo narejenih nobenih raziskav s ciljem racionalizacije postopka, smo se odločili, da bo naša analiza smiselna in nam bo prinesla zadovoljive rezultate, ki jih bomo skušali kasneje vplesti v poslovni proces.

2 POSLOVNI PROCES

Poslovni proces opredelimo kot skupek logično povezanih izvajalskih in nadzornih postopkov in aktivnosti, katerih posledica oziroma izid je načrtovani izdelek ali storitev. Lahko ga opredelimo tudi kot povezan nabor dejavnosti in nalog, ki imajo namen vhodnim elementom v proces za naročnika ali kupca dodati uporabno vrednost na izhodni strani procesa (Kovačič in Bosilij Vukšič 2005, str. 44).

Proces ni prepoznaven le po aktivnostih, ki jih opravljajo njihovi izvajalci, pač pa predvsem po zaporedju dejavnosti in opravil, ki jih je potrebno izvesti, da bi na izhodni strani procesa dobili predvidene rezultate. Govorimo o ureditvi procesnih aktivnosti skozi čas in prostor, z začetkom in koncem ter z jasno zaznamimi vhodi in izhodi. (Kovačič in Bosilij Vukšič 2005, str. 29)



Slika 1: Prikaz poslovnega procesa

Vir: Lasten

Kot proces opredelimo vsako aktivnost v podjetju ali zunaj njega. Vendar je smiselno upoštevati in jih opredeliti kot procese le tiste aktivnosti, ki neposredno ali posredno prispevajo k dodani vrednosti končnih proizvodov. Pri analiziranju in prenavljanju procesov je zato smiselno upoštevati naslednje osnovne značilnosti poslovnih procesov:

- cilj procesa,
- lastnik procesa,
- začetek in konec procesa,
- vhod in izhod,
- zaporedje in koraki izvajanja samega procesa,
- ravnanje v primeru neskladnosti,
- merljive značilnosti procesa, ki omogočajo ugotavljanje učinkovitosti procesov,
- prepoznani notranji ali zunanji kupci in dobavitelji,
- stalno izboljševanje.

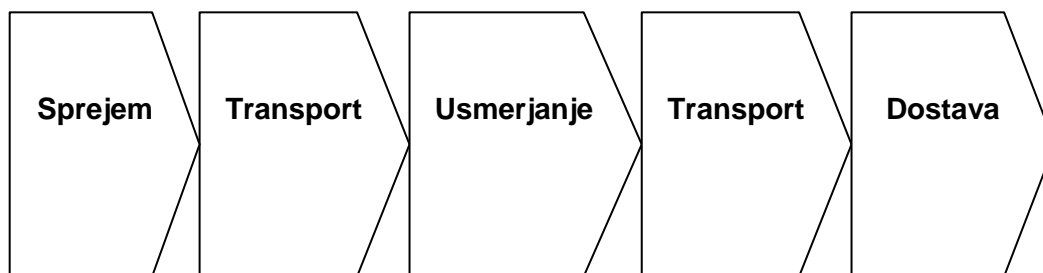
Za učinkovito in uspešno delovanje procesa je treba najprej razumeti njegov namen in izhode oziroma učinke. To pomeni, da moramo poznati njegovo sestavo ter imeti

nadzor nad vhodnimi veličinami, ki vstopajo v proces. Poznati je treba celoten potek izvajanja procesa. (Kovačič in Bosilij Vukšič 2005, str. 29, 30).

Poštni sistem zajema prenos in prevoz pisemskih pošiljk in paketov kot fizičnih prometnih enot, prenos sporočil preko telekomunikacijskega in internetnega omrežja (telefaks, telegrami in elektronska pošta), prenos denarnih transakcij in plačilnega prometa ter izvajanje ostalih storitev (prodaja, zavarovalništvo, borzno posredništvo in podobno).

Prenos pošiljke imenujemo s skupnim imenom vsa opravila od sprejema do dostave pošiljke.

Tehnološki proces je v poštni dejavnosti razdeljen na štiri faze (s tem, da se faza transport lahko ponovi):



Slika 2: Faze tehnološkega procesa

Vir: Galičič Drakslar, 2011, 41

Sprejem poštne pošiljke je postopek, ki obsega sprejemanje, zbiranje pošiljk. Začne se s sprejemom poštne pošiljke od pošiljatelja in konča z žigosanjem pošiljke ali z izdajo potrdila pri sprejemu knjižene pošiljke.

Usmerjanje je proces, v katerem se pošiljke zloži po naslovih in naslovnih poštah ali prevoznih smereh. Ta faza se po večini opravlja v poštah logističnih centrih, izjema so lahko le paketne pošiljke, ki so delno preusmerjene že na poštah.

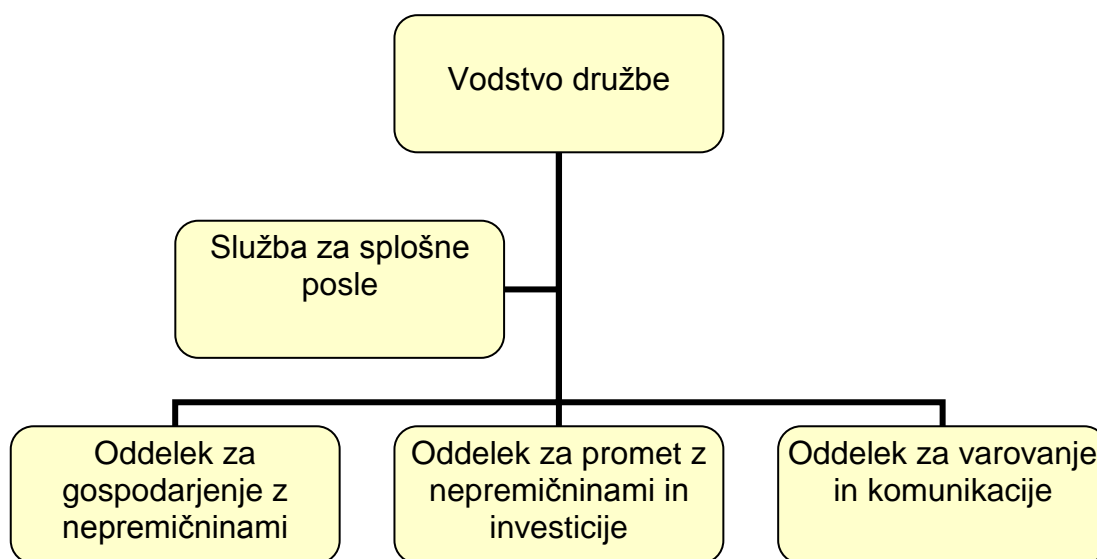
Prevoz obsega proces od odprave iz organizacijske enote do prispetja v organizacijsko enoto. Prevoz zagotavlja med seboj povezan in usklajen prometno-tehnološki proces prenosa poštne pošiljke. Začne se, ko delavec prevoznika prevzame sklep, konča pa se z izročitvijo sklepa delavcu naslovne enote poštne omrežja. Prevoz poteka v dveh smereh, in sicer poteka najprej prevoz od pošte do poštah logističnih centrov (koncentracija pošiljk), v poštah logističnih centrih se pošiljke usmerjajo, temu pa sledi ponoven prevoz do posamezne pošte (difuzija pošiljk). Pošta lahko sklepe posreduje naprej drugi pošti, običajno pa pošiljke iz

sklepa pripravijo za dostavo. Poglavitna opravila te faze so natovarjanje ali raztovarjanje sklepov ter notranji transport do delovnih mest za odpiranje sklepov.

Dostava je prenos poštnih pošiljk od dostavne točke do predaje pošiljk naslovnikom in zajema dostavo v hišni predalčnik, poštni predal ali poslovni prostor ali vročitev, kot je določeno v Zakonu o poštini storitvah, s Splošnimi pogoji za izvajanje poštini pošiljk in drugimi predpisi. Pošte dostavljajo vse poštno pošiljke, razen tistih, ki jih v skladu s splošnimi pogoji izročajo na pošti. Vročitev je izročitev poštno pošiljke naslovniku kot posebna oblika dostave, kadar je potrebno potrditi prevzem (povz. po Galičič Drakslar).

3 VLOŽIŠČE

Podjetje XY je sestavljeno iz oddelkov, ki so razvidni iz spodnjega organigrama družbe. Vložišče je del oddelka za varovanje in komuniciranje.



Slika 3: Organigram družbe

Vir: Pravilnik o notranji organizaciji družbe, 2006, str. 1

Vhodna enota podjetja, zavoda ali drugega organa, v katerem potekajo številni delovni postopki, delo in naloge ravnanja z zapisi (sprejemanje, odpiranje, pregledovanje prispelih pošiljk, dodeljevanje prispelih dokumentov ali zadev v delo (signiranje), klasificiranje in evidentiranje dokumentov, združevanje dokumentov v zadeve, vlaganje in hranjenje zadev v zbirkah dokumentarnega gradiva, odprava dokumentov strankam oziroma poslovnim partnerjem) ima različna imena. Ponekod

jo imenujejo vložišča, drugod glavna pisarna, vhodna pisarna ali samo pisarna. Mi jo bomo imenovali vložišče.

V našem primeru bomo govorili o centralizirani obdelavi dokumentarnega gradiva, ki se ga poslužujemo v našem podjetju. Pomeni, da je vložišče skupno za vse organe. Čeprav je vložišče skupno, se evidence o dokumentarnem gradivu vodijo za vsako organizacijsko enoto posebej. Skupno vložišče je oblika ekonomičnega ravnanja, saj je delo mogoče voditi v enem prostoru, z manj uslužbenci. Ti pa so bolj specializirani (Lorbar in Stare, str. 44).

Na področju upravljanja vložišča, izvajanja kurirskih storitev ter izvajanja aktivnosti uporabljamo v družbi naslednje referenčne dokumente:

- Pravilnik o varovanju poslovne skrivnosti, oseb, informacij in premoženja (april, 2006);
- Navodila o ravnanju z dokumentacijo označeno z različno stopnjo zaupnosti (april, 2006);
- Pravilnik o varstvu osebnih podatkov (april, 2005);
- Kodeks etičnega ravnanja delavcev (februar, 2006);
- Pravilnik o organizaciji (julij, 2006);
- Šifrant organizacijskih delov (julij, 2006);
- Pogodba o opravljanju storitev (december, 2004);
- Pravilnik o notranji organizaciji družbe in sistematizaciji delovnih mest (junij, 2006);
- Zakon o poštnih storitvah (ZpSto-1-UPB1, september, 2006);
- Zakon o poštnih storitvah (ZpSto-2, junij 2009);
- Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve (Pošta Slovenije d.o.o. , marec, 2006);
- Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev (Pošta Slovenije d.o.o. , marec, 2006);
- Pogodba o poslovnem sodelovanju s Pošto Slovenije d.o.o. (Pošta Slovenije d.o.o., junij, 2005);
- Dogovor o uporabi poštinskih strojev (Pošta Slovenije d.o.o. , september, 2002).

Navodilo za upravljanje vložišča, december 2002, interno gradivo.

Vložišče v podjetju XY dejansko opravlja vse tehnološke faze v poštnem poslovanju.

Na delovnem mestu se opravljajo posamezne delovne naloge. Delovno mesto je prostorno omejen del, na katerem se nahajajo potrebna delovna sredstva, predmeti dela, kjer en ali več delavcev opravlja delo ali izvršuje delovno nalogo (Kadrovska

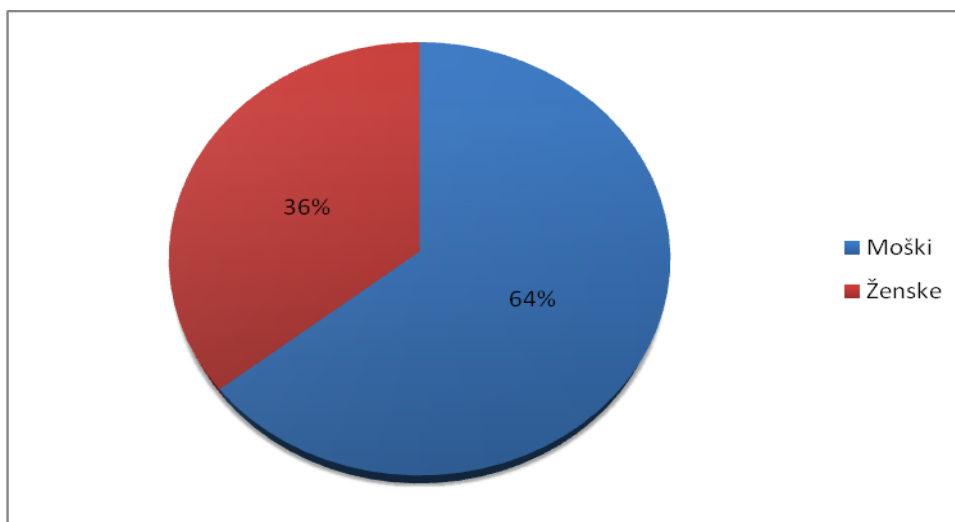
evidenca družbe, Navodila in ukrepi za odpravo pomanjkljivosti pri poslovanju s PTT-zvezami).

Delovnih mest v podjetju XY so razvrščena v tarifne razrede, glede na zahtevnost del in stopnjo strokovne izobrazbe.

V vložišču podjetja XY je zaposlenih 14 delavcev, od tega so štirje vozniki - kurirji.

| Po spolu | |
|----------|---|
| Moški | 9 |
| Ženske | 5 |

Tabela 1: Struktura zaposlenih po spolu
Vir: Kadrovska evidenca družbe

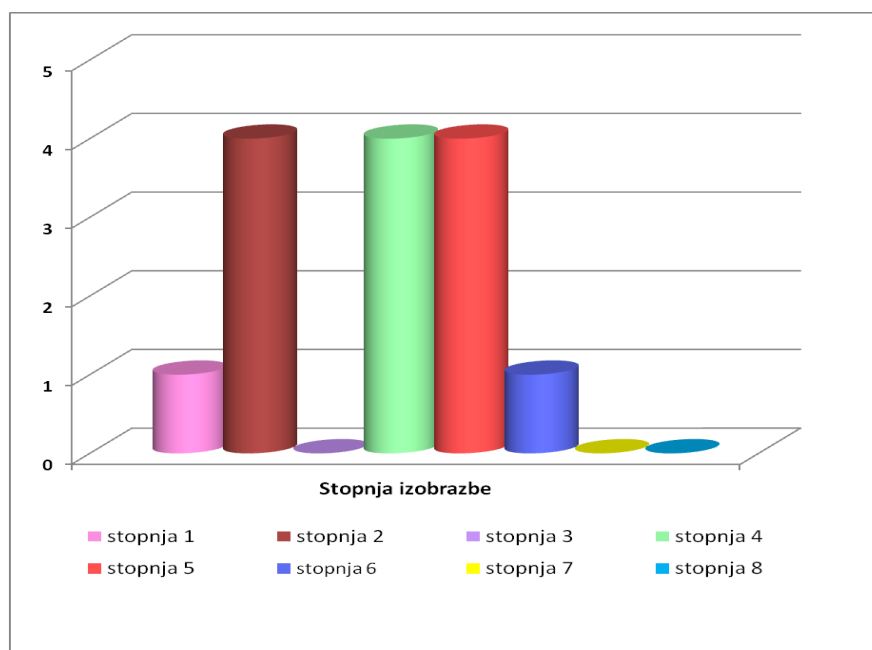


Graf 1: Struktura zaposlenih po spolu, dne 20. 8. 2012
Vir: Kadrovska evidenca družbe

| Stopnja izobrazbe | Sistematizirana DM | Dejanska izobrazba |
|-------------------|---|--------------------|
| stopnja 1 | 7 razredov osnovne šole ali manj | 1 |
| stopnja 2 | dokončana osnovna šola | 4 |
| stopnja 3 | dokončana poklicna šola | 0 |
| stopnja 4 | dokončana srednja strokovna šola | 4 |
| stopnja 5 | dokončana gimnazija in ostale štiriletne šole | 4 |
| stopnja 6 | dokončana višja šola | 1 |
| stopnja 7 | dokončana visoka šola, fakulteta ali umetnostna akademija | 0 |
| stopnja 8 | magisterij | 0 |

Tabela 2: Struktura zaposlenih po izobrazbi

Vir: Kadrovska evidenca družbe



Graf 2: Struktura zaposlenih po stopnji izobrazbe, dne 20. 8. 2012

Vir: Kadrovska evidenca družbe

Trenutno vsi delavci ne izpolnjujejo s sistematizacijo predpisane izobrazbe. Nekateri delavci v vložišču delajo že več kot 30 let in imajo pridobljeno interno izobrazbo, s katero izpolnjujejo formalne pogoje. Ko se bodo upokojili, bodo na njihova delovna mesta zaposlili delavce, ki izpolnjujejo formalno predpisano izobrazbo.

Za določena delavna mesta pa so sklenjeni dogovori, da jih delavci lahko zasedajo in morajo v določenem obdobju dokončati ustrezno šolanje in pridobiti zahtevano stopnjo izobrazbe.

3.1 SPREJEM POŠILJK

Kot pri celotnem poslovanju si tudi pri ravnanju z zapisi prizadevamo doseгти čim večjo učinkovitost, hitrost, kakovost in uspešnost poslovanja. Zato je potrebno poznavanje in upoštevanje določenih načel, ki usmerjajo ter pomenijo podlago organiziranja te dejavnosti.

Za to je potrebno poznavanje in upoštevanje določenih načel, ki usmerjajo in pomenijo podlago organiziranja te dejavnosti. Med temeljna štejemo načelo:

- enotnosti
- selektivnosti
- preglednosti in urejenosti
- ekspeditivnosti
- natančnosti in zanesljivosti
- ekonomičnosti in
- varnosti dokumentarnega gradiva (Lorbar in Stare, str. 31)

Sprejem pošiljk se lahko izvaja:

- neposredno od poštne podjetja
- od pismonoš
- od raznašalcev – kurirjev
- od organizacijskih enot
- iz poštne predala

Pooblašeni delavci vložišča prevzamejo neposredno od poštne podjetja (Pošta Slovenije) vse poštno pošiljke po sledečem zaporedju.

Ob 6.00 zjutraj iz Poštne logističnega centra Ljubljana dostavi voznik prispelo pošto v poštnih vrečah. Prevzem se opravi proti podpisu zaposlenega iz vložišča, o številu prevzetih vreč in posameznih listin za knjižene poštno pošiljke.

Druga dostava prispe ob 7.30, ko pismonoša pripelje še preostalo pošto v pismarnicah ter tujo priporočeno pošto in tuja vrednostna pisma.

3.2 SORTIRANJE IN PREGLED POŠTNIH POŠILJK

Prejete vreče se odpre, vsebina pa razvrsti glede na različne vrste pošiljk, ki jih vsebuje. Prezem vreče se potrdi s podpisom.

Ko so pošiljke sprejete v vložišču, se opravijo delovni postopki v naslednjem zaporedju.

Prva faza zajema sortiranje pošte na navadno in priporočeno pošto, ki se obdeluje na dveh delovnih površinah.

- Navadne pisemske pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju ne izda potrdila o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se ne zahteva prevzem s potrdilom. Navadna pisemska pošiljka je lahko težka največ 2 kg in ima lahko obliko pravokotnika ali valja.
- Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki jo evidentiramo pri sprejemu in vročitvi na obrazec Pošte Slovenije. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Na vseh prejetih pošiljkah se opravi kontrola naslovnika na kuverti, paketu. Če delavec pri pregledovanju naslova na ovitku opazi pomoto, take pošiljke ne odpre, temveč jo izloči za odpravo nazaj na pošto.

Delavec vložišča najprej odpremi (navadno) pošto, ki je pravilno naslovljena: ime podjetja, sektor ali organizacijska enota ali ime delavca, če je ime navedeno skupaj z ostalimi podatki. Osebno naslovljena pošta ni vselej zasebna. Razume se, da se zasebna pisma ne odpirajo, vprašanje pa je kako naj se ravna s pošiljkami, naslovljenimi na ime urade osebe. Rešitev takih pisem se izvaja po sledečem navodilu: vsa osebno naslovljena pošta, pri kateri je na ovitku na prvem mestu napisano ime in priimek delavca, naj se v vložišču ne odpira. Druge pošiljke, kjer je ime delavca navedeno pod naslovom podjetja oziroma organizacijske enote pa se smatra za uradno pismo.

V drugi fazi se sortira sodna pošta in priporočeno pošto s povratnico. Pooblaščeni delavci izpolnijo in podpišejo povratnice. Povratnica se izpolni glede na vrsto, in sicer klasična poštna povratnica se izpolni datum in zapiše podpis, vročilnice sodnih organov in državne uprave pa se zapiše datum z besedo in številko ter podpis. Povratnice se vrne Pošti Slovenije, ki jih dostavi pošiljatelju.

Na enak način se loči vsa tuja pošta oz. pošta prejeta iz mednarodnega prometa.

3.3 ŽIGOSANJE, SIGNIRANJE IN RAZPOREJANJE POŠTE

3.3.1 Žigosanje

Vsa prispela pošta se žigosa, najprej na kuverto, če pa se pošta odpira, pa tudi žigosa dokument. Sem sodi tudi vsa tuja pošta, ki se odpre, žigosa in pripravi na posebno mesto, kjer čaka na poštno sejo. Poštna seja pomeni, da delavci, ki so zaposleni v sektorju plačilnega prometa s tujino, prilivov in nakazil izmenično/tedensko prihajajo v vložišče in naslavljajo tujo pošto po OE-jih.

Izjeme, kjer se dokument ne žigosa so: vrednostni papirji (menice, obveznice, certifikati, čeki ...) in dokumenti, kot so pogodbe, notarski zapisi. Odpiranje pošiljk in uporaba datumskega žiga sta določena z internim pravilnikom o ravnanju s pošto. Datumska označba je posebej izdelan datumski žig opremljen z evidenčno številko zaposlenega, kateri je pošiljko oddal. Zaradi velikega števila pošte je to nujno, saj se le tako lahko ugotovi, kdo je odgovoren za posamezno pošto, če se pojavi napaka.



Slika 4: Datumski žig

Vir: <http://www.rse.co.za/Stamps/Trodat/Professional/bannerimage.jpg>

3.3.2 Signiranje

Vsa priporočena pošta in pošta, priporočena in navadna, ki ni bila popolno naslovljena, se nato signira. Pod signiranjem razumemo številčno označevanje organizacijske enote (OE), z veljavno šifro, ki jo določa direkcija za organizacijo, in sicer za vsako organizacijsko in poslovno enoto podjetja. Šifra se napiše na istem mestu, kot je odtisnjen žig, pri čemer je potrebno paziti, da označbe ne prikrivajo pomembnih podatkov, ki jih sporoča pošiljatelj.

Pisma, iz katerih ni razvideno, komu ali kam sodijo, je potrebno odpreti. Tu je potrebno znanje in praksa, da delavec po vsebini pisma razbere, na katero OE pismo naslovi. Napačno odpremljeno oz. poslano pismo lahko v enem dnevu prinese nepopravljivo škodo oz. izgubo podjetju, zato se morajo tako delavci kot vodja večkrat posvetovati o določeni pošiljki, nujno sodelovati med seboj in delo jemati z vso resnostjo in zbranostjo.

3.3.3 Razporejanje pošte

Navadna pošta se takoj, ko je opremljena (žigosana in signirana), razdeli po predalih in košaricah, ki se uporabljajo za posamezne OE-je oziroma oddelke.

Vse knjižene pošiljke je potrebno vpisati v evidenčne zvezke in jih proti podpisu o prejetju dostaviti po oddelkih, Ljublanskih ekspoziturah in oddelkih hiše sedeža podjetja. Nekateri oddelki imajo tudi po več OE-jev, tako da se ti združujejo pod eno evidenčno knjigo.

Delavec v knjigo navede naslednje podatke:

- ime osebe ali podjetja, ki pismo pošilja
- kraj pošte naslovnika
- priporočeno (R) oziroma priporočeno s povratnico (AR) številko (po dogovoru se vpisuje prvih pet števil (RR14555). Nekaj večjih organizacijskim enotam (v nadaljevanju OE) se vpisuje računalniško, kjer je postopek isti, le da se namesto pošte naslovnika vpisuje poštna številka.

3.4 EVIDENCE, POIZVEDBE IN DOSTAVA POŠTE ORGANIZACIJSKIM ENOTAM

3.4.1 Evidence

Evidenčni zvezki in spremni listi računalniškega izpisa se uporabljajo za preverjanje, če je vsa pošta prišla do naslovnika. V oddelku tako preverijo, če se podatki ujemajo s prispelo pošto. Potrjeni in podpisani zvezki oz. spremni listi se hranijo v vložišču.

Vsa knjižena pošta, ki prispe v vložišče in ko gre iz vložišča, mora biti evidentirana. Tako mora imeti vložišče za vsako OE po dve, včasih tudi tri knjige, da delo poteka nemoteno. Ko se ena knjiga odpremi, se vrne šele s pošto ob 13. uri, večkrat pa tudi naslednji dan. Poslovalnice prav tako lahko vrnejo knjigo ob naslednji odpravi pošte po kurirju, istočasno pa voznik-kurir pripelje pošto sledečega dne, kjer je že nova priporočena pošta. Drugače je z računalniškimi izpisi, ki se ločeno vsakodnevno odpošiljajo v zato pripravljenih mapah.

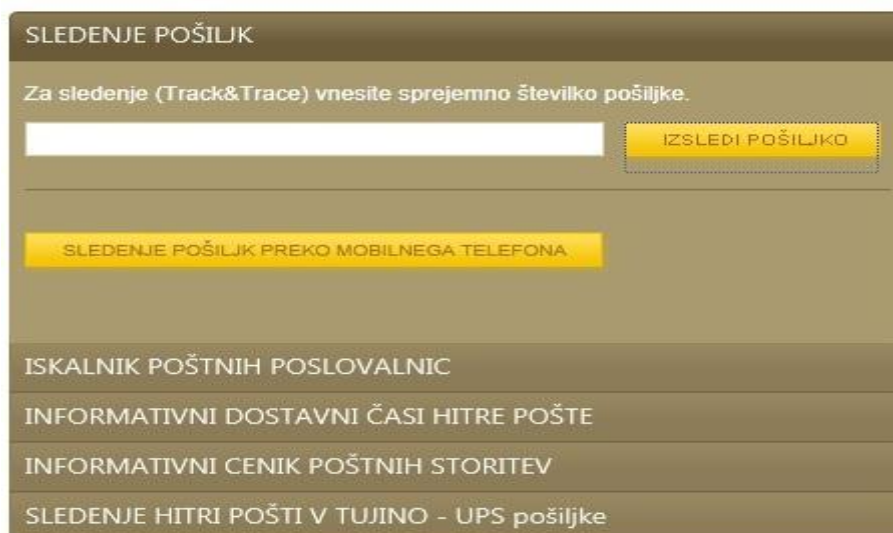
Ko se določena pošta išče, je postopek sledeč:

- Najprej je potreben natančen opis izgubljenega pisma: pogrešana zunanja pošta se najprej preveri v evidenčnih zvezkih. Tudi sodelavec iz oddelka mora sam preveriti, če je pošiljka vpisana v zvezku, ki se nahaja v oddelku.
- Če se pošta ne najde, delavec iz oddelka navadno ne ve, pod katero priporočeno številko je bila odposlana. Sam se pozanima pri pošiljatelju, pod katero priporočeno številko je bila odposlana in javi v vložišče. Po priporočeni številki se preveri, če je bilo to pismo dostavljeno v vložišče, in sicer v izdajnici, ki jo poštar vsako jutro prinese skupaj s pošto. Ko se ugotovi, če je pošta res dostavljena, se preveri, kam je bila pošta vpisana, javi osebi, ki poizveduje.
- Pri računalniško vodeni evidenci je poizvedovanje bistveno lažje. Delavec odpre program, izbere željeno mesto (prispela pošta, izvržbe, iztrerjave, vrnjena pošta, kartce ...) in v program vnese priporočeno številko. Tako ima odgovor na iskano pošiljko praktično takoj. Če pošiljke ni vpisane, pa je postopek isti kot pri evidenčnih zvezkih.

3.4.2 Poizvedbe

Knjižene pošiljke so tiste, za katere vam bodo izdali potrdilo o oddaji pošiljke, z druge strani pa pošta od naslovnika zahteva pisno potrditev prevzema pošiljke.

V prvi fazi lahko o statusu knjižene pošiljke oddane preko Pošte Slovenije poizveduje na spletnih straneh Pošte Slovenije, ki je razvila informacijsko podporo za sledenje pošiljkam.



SLEDENJE POŠILJK

Za sledenje (Track&Trace) vnesite sprejemno številko pošiljke.

IZSLEDI POŠILJKO

SLEDENJE POŠILJK PREKO MOBILNEGA TELEFONA

ISKALNIK POŠTNIH POSLOVALNIC

INFORMATIVNI DOSTAVNI ČASI HITRE POŠTE

INFORMATIVNI CENIK POŠTNIH STORITEV

SLEDENJE HITRI POŠTI V TUJINO - UPS pošiljke


Slika 5: Začetna maska spletne aplikacije sledenje pošiljk

Vir: www.posta.si

V kolikor status pošiljke ni razviden, se nadaljuje fizično poizvedovanje.

Po knjiženih pošiljkah lahko poizvedujemo od 15. dne od oddaje do maksimalno 3. mesecev po oddaji pošiljke. Kasneje je poizvedba plačljiva.

Delavec preveri podatke v svoji evidenci in oddajni knjigi ter izponi obrazec Pošte Slovenije d.o.o. – OBR-P-105- Poizvednica.

| | | |
|--|---------------------------------|--------------------|
|  | Pošta: _____ Številka: _____ | Poizvednica |
| <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 style="text-align: right;">V _____, dne _____</p> <p style="text-align: center;">○</p> <p style="text-align: right;">(podpis poštnega delavca)</p> | | |
| 1. Pošiljka je bila vročena dne _____ | | ○ |
| 2. Odkupnina _____ EUR vplačana s: <input type="checkbox"/> posebno položnico <input type="checkbox"/> pošto nakaznico <input type="checkbox"/> plačilnim nalogom pod številko _____ dne _____ | | ○ |
| 3. Pošiljka: <ul style="list-style-type: none"> • vrnjena sprejemni pošti _____ dne _____ • preposlana za naslovníkom pošti _____ dne _____ • ni prispela na naslovno pošto _____ • odpravljena kot neizročljiva PLC _____ s popisom neizročljivih pošiljk št. _____ dne _____ • je na naslovni pošti, naslovník obveščen dne _____ | | ○ |
| 4. Vrnjena pošiljka ni bila vročena | | ○ |
| 5. Opombe _____ | | ○ |
| <p>Izjava naslovnika – pošiljatelja</p> <p><input type="checkbox"/> Poizvedovana pošiljka mi do danes ni bila vročena, niti vrnjena.</p> <p>(podpis naslovnika) _____ V _____, dne _____</p> <p style="text-align: center;">○</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>(podpis pošiljatelja) _____ V _____, dne _____</p> <p style="text-align: center;">○</p> <p style="text-align: right;">(podpis poštnega delavca)</p> | | |
| <p style="font-size: small;">Obr. P-105 Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor, identifikacijska številka: SI25028022</p> | | |

Slika 6: Poizvednica

Vir: www.posta.si/spletni-obrazci

V primeru, da se poizveduje po priporočeni pošiljki s povratnico, je potrebno obrazcu priložiti izpolnjeno povratnico z opombo »dvojniki«. Obrazec se potrdi s podpisom delavca in žigom ter ga skupaj z oddajno knjigo pošlje sprejemni pošti 1102 Ljubljana.

V petih dneh Pošta Slovenije vrne rešeno poizvedbo, ki se posreduje sektorju, ki je sprožil poizvedovanje.

3.4.3 Dostava pošte organizacijskim enotam

V poslovni stavbi pošto dostavljajo raznašalci iz vložišča. Vsak raznašalec je zadolžen za nekaj sektorjev oz. nadstropij. Pošto vozijo v zato namenjenih vozičkih, vsak sektor pa ima svoj predalnik, v katerem je pismarnica, ki jo raznašalec odpelje po oddelkih.

Prva dostava se odpremi ob 8.30, naslednja ob 10. uri, potem ob 11.30, 12.00, 13.00 in zadnja dostava ob 13.20. Vsi sektorji dobijo pošto dvakrat na dan, nekateri po trikrat do največ petkrat, odvisno od narave dela posameznega sektorja.

Seveda raznašalci odpremi tudi vso pošto, ki se dostavi v vložišče izven ustaljenega urnika, kot so DHL pošiljke, Hitra pošta ..., ki jo je potrebno odpraviti takoj, in sicer to opravi raznašalec, ki je določen za posamezni oddelek.

Raznašalci pripeljejo pošto iz oddelkov, ki se nato zopet deli na notranjo (interno pošto) in pa zunanjo. Pomembno je, da sektorji označijo svojo pošto z OE-jem, saj se le tako lahko pravilno bremeni poštnino po sektorjih.

Po istem sistemu se pošta raznaša tudi v matični hiši, kjer imamo manjše vložišče, ki prav tako skrbi za nemoteno dostavo pošte po hiši in izven nje.

3.5 DELO VOZNIKOV - KURIRJEV

Vozniki - kurirji skrbijo za dostavo pošte po vseh Ljubljanskih organizacijskih entah. Delo se deli na dva voznika - kurirja, in sicer:

- Prvi voznik - kurir prične z delavnikom ob 6. uri zjutraj. Pošto prejšnjega popoldneva odpelje v matično hišo. Ko se vrne v vložišče s povratno pošto, se ob 7. uri zopet odpelje v mesto, in sicer z navadno pošto, ki jo je delavec že izločil (ustrezno naslovljena pošta, časopisi, kartice, vabila, promocijski material ...).
- Drugi voznik - kurir prične z delom ob 8. uri. Do tega časa so vpisane evidenčne knjige vseh ekspozitur in razvrščene po predalih, skupaj s preostalo odpremljeno pošto. Oba voznika pripravita v pismarnice vsak svoje vrečke, ki so označene s tri mestno številko ekspoziture in jih s službenim vozilom odpeljeta

na relacijo. Oba voznika - kurirja se vrneta v vložišče ob 11. uri s povratno pošto. Ko se pošta razdeli, se prvi voznik - kurir ob 11.40 zopet odpelje v mesto in se vrača ob 12.30. Pomembno je, da voznik - kurir pravočasno pripelje pošto, saj mora biti ob 13.00 pripravljena za raznašalce, ki gredo po hišah. Tako je delo prvega voznika - kurirja za tisti dan končano. Drugi voznik - kurir ob 13.30 odpelje zadnjo vožnjo na ekspozituro in se s pošto vrača ob 14. uri. Ker se delavnik v vložišču ob 14. uri konča, ostane dežurni, ki sprejema pošto, do 15.15. Drugi voznik - kurir se nato ob 14.30 odpravi po hiši v oddelke, kjer so pošiljke nujne in do 13.00 še niso bile pripravljene. Dežurni delavec jih opremi in pripravi za odvoz. Zadnja redna pošta prispe v vložišče ob 15. uri, nato voznik - kurir odpelje pošto skupaj s spremnim listom oddanih pošiljk. Najprej se ustavi v mestu, kjer v matični hiši prav tako pobere pošto in vse skupaj odpelje na pošto 1102 Ljubljana. Avto vrne v garažo in njegov delavnik je končan.

- Tretji voznik - kurir teden dni dela v vložišču. Pomaga pri jutranji pošti in pri drugih opravilih, ki so namenjene za odpravo tekočega dne.

Pomembno je, da so vozniki-kurirji trije, saj le tako lahko delo poteka nemoteno tudi takrat, ko se koristijo letni dopusti, bolniški staleži oziroma nujni prevozi izven urnika. Vozniki-kurirji opravljajo delo izmenično/tedensko.

V našem podjetju za prevoz osebja in pošte od matične hiše do centralnega vložišča vozi kombi, in sicer od 8. do 16. ure na vsake pol ure. Pošta se z njim vozi ob 7.45 uri, 9. uri, 9.45, 10.30, 11.30 in 14.30.

3.6 PROMOCIJSKI MATERIJAL

V Poštnem logističnem centru Ljubljana (Pošta Slovenije) se sprejema, deli in odpošilja promocijski material, kateri je namenjen poslovalnicam in podružnicam, ki ga posredujejo strankam oziroma komitentom. Promocijski material dostavljajo v vložišče pogodbene agencije. Naloge delavca, ki ureja ta material pa so naslednje:

- prevzem materiala s podpisom o prevzetju,
- priprava razdelilnika,
- priprava po količinah za določene poslovalnice, podružnice,
- opremiti pošiljke oziroma pakete z naslovi, poštnino,
- skladiščenje materiala,
- ažurno dnevno spremljanje elektronske pošte ter naročil sprejetih prek telefona.

Velik delež dela v vložišču predstavlja promocijski material in delo z njim. Tako je potrebno po razdelilnikih pripraviti material, ki se odpošilja. Deli se na pakete in navadne pošiljke (pošiljka, ki tehta do 2 kg in je pravilne oblike, kot so letaki, zgibanke ...). Materiali so različni, saj so tudi akcije oziroma ugodnosti, ki jih podjetje pripravlja za svoje uporabnike iz dneva v dan različne. Nekateri materiali so stalni,

enkrat mesečni, tako da so v vložišču za to delo pripravljene. Izredne akcije pa nemalokrat prinašajo vložišču veliko dela v izjemno kratkem času.

Takrat, pri pripravi (sortiranje, štetje, frankiranje, pakiranje) sodelujejo vsi zaposleni, saj se le na ta način lahko zagotavlja pravočasna odprava.

Za prevzem, razdelilnike (koliko določenih izdelkov dobi določen sektor oziroma poslovalnica), skladiščenje, dnevna naročila, manjše količine odprave, pa skrbi za to delo določen delavec vložišča.

Seveda v času njegove odsotnosti skrbi za promocijo drug delavec, saj so naročila in potrebe po materialu vsakodnevne in se izvajajo in kontrolirajo skozi celotni delavnik.

Plačilo promocijskega materiala se zaračuna prejemniku.

Vložišče za paketne storitve vodi evidenco, s pomočjo katere enkrat mesečno obračunava stroške po posameznih OE-jih. Vložišče oddajne knjige o poslanih paketih Pošti Slovenije dostavlja dnevno, skupaj z ostalimi storitvami, dvojniki izpisov potrjen prejme naslednji delovni dan.

Promocijski material, mase do 2 kg, zaračunava vložišče samo preko frankirnih strojev in se obračunava na isti način.



Slika 7: Paket

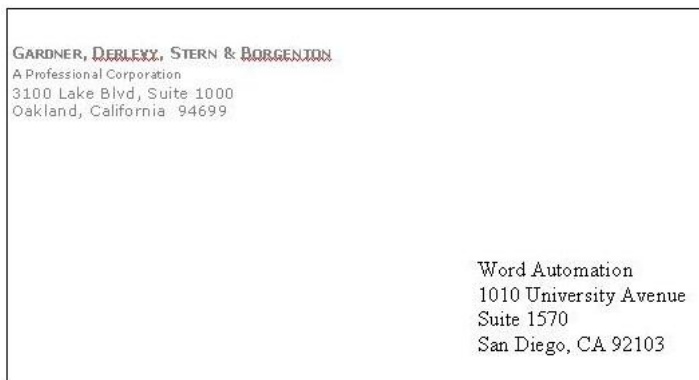
Vir: Lasten

3.7 TEHTANJE, FRANKIRANJE IN OBRAČUN STROŠKOV PREVZEMA IN PRIPRAVA POŠTNIH POŠILJK

3.7.1 Tehtanje

Ko smo pošto razdelili, smo sproti ločili pošiljke za zunanje uporabnike. Te pošiljke pa morajo ustrezati naslednjim predpisom:

- Navadno pismo je pošiljka v pravokotni obliki ali v obliki valja, ustrezati pa mora predpisani velikosti in masi od 20 g do 2 kg.



Slika 8: Navadno pismo

Vir: http://wordautomation.com/images/envelope_template_big.JPG

- Standardno pismo je zaprta pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz neprosojnega papirja in mora ustrezati predpisani velikosti ter največji masi 20 g. Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov.
- Dopisnica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja in tiskana oznaka »Dopisnica« (v mednarodnem prometu pa tudi oznaka (»Postal card«) ter oznaka, da je poština plačana. Najmanj desna polovica naslovne strani dopisnice mora biti namenjena za naslov. Kot dopisnica se šteje tudi razglednica.
- Tiskovina je odprta pošiljka, ki vsebuje časnike, kataloge, reklame, cenike in po teži ter velikosti ne sme presegati predpisanih pogojev za navadno pismo. V zgornjem levem kotu je odtis »Tiskovina« oz. v mednarodnem prometu »Printed papers«.
- Navadni paket je pošiljka v notranjem prometu, ki ustreza predpisani masi do 20 kg in ne sme vsebovati lomljivih predmetov. Na navadnem paketu mora biti poleg prejemnika čitljivo napisan tudi pošiljateljev naslov.
- Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Na priporočenem pismu mora biti čitljivo napisan tudi pošiljateljev naslov.
- Vrednostno pismo je zaprta pošiljka, v kateri pošiljamo denar, vrednostne papirje ali pomembnejše dokumente. Evidentira se pri sprejemu in vročitvi. Masa in velikost morata ustrezati pogojem za navadno pismo. Na vrednostnem pismu morata biti čitljivo napisana pošiljateljev naslov in dejanska vrednost vsebine. V primeru izgube, kraje ali poškodbe je poštna pošiljka zavarovana do vrednosti, ki jo navede pošiljatelj. Za ovojnino vrednostnega pisma je potrebno uporabiti tipiziran poštni ovitek ali drugo podobno enobarvno ovojnico. Vrednostno pismo

se zapre z varnostno nalepko ali lepilnim trakom. Prek tega pošiljatelj, če je pravna oseba, odtisne stampilko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overi.

- Paket je zaprta pošiljka z označeno vrednostjo, določene velikosti in mase do 30 kg. Evidentira se ga pri sprejemu in vročitvi. Na paketu mora biti čitljivo napisan tudi pošiljateljev naslov. Za ovojnino paketa se uporablja škatla, zaboj ali druga primerna ovojnina. Za zapiranje paketa z označeno vrednostjo se uporablja varnostna nalepka ali lepilni trak. V tem primeru mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti stampilko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overiti. Deli odtisa oziroma podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovitku (povz. po Zakonu o poštnih storitvah).

Na voljo so še dodatne storitve pri odpravljanju pošilk:

- Odkupnina je lahko priporočeno pismo, vrednostno pismo, paket ali hitra pošta, ki se vroči naslovníku proti predhodnem plačilu zneska odkupnine. Na naslovníci mora pošiljatelj napisati besedo »Odkupnina« in znesek odkupnine, hkrati pa mora biti nalepljena tudi oznaka »Odkupnina«.



Slika 9: Nalepka "odkupnina"

Vir: Lasten

- Pazljivejše ravnanje je poštna storitev, pri kateri se s paketom ali hitro pošto ravna posebno pazljivo. Na naslovníci pošiljke mora pošiljatelj napisati oznako, ki opozarja na naravo vsebine pošiljke (Občutljivo, Varuj pred toploto, Ne obračaj, Steklo), obenem pa mora biti na pošiljki nalepljena ustrezna nalepka.
- Prednostno je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pred ostalimi pošilkami. Na naslovní strani pošiljke mora biti oznaka »Priority« (Košmrlj Prevodnik in Nose, 2007, str. 88–90).



Slika 10: Nalepka "označena vrednost"

Vir: Lasten

3.7.2 Frankiranje in obračun stroškov prevzema in priprave poštnih pošiljk

Za prenos pošiljk uporabniki plačajo poštino.

Frankiranje je postopek, s katerim na poštno pošiljko nalepimo znamko ali odtisnemo frankirni žig z vrednostjo poštine.

Podjetje XY frankiranje izvaja s frankirnim oziroma poštinskim strojem. Slikovno predstavljen odtis frankirnega stroja vsebuje poštno številko (npr. 1521 Ljubljana). Uporaba frankirnega stroja se po pogodbi odračunava organizaciji, ki ima zakupljeno to poštno številko.



Slika 11: Odtis frankirnega stroja

Vir: <http://www.filatelija.com/enciklopedija/slike-f/f52.jpg>

Vsa pošta določene pogodbe se tudi oddaja po dogovoru s Pošto Slovenije ali jo odvaža pošta ali kurirji organizacije na dogovorjeno pošto. Zloraba poštine je zato dobro zavarovana, saj bi v primeru, da določen delavec nalepke odtisa poštine uporablja v osebne namene in pošiljko odda v poštni nabiralnik, se goljufija odkrije zelo hitro še posebej, če se odda na drugi pošti (Kamniku, Kranju ...).

Podjetje XY ima s Pošto Slovenije sklenjeno pogodbo o poslovnem sodelovanju. Pogodba določa vrste in ceno storitev s strani izvajalca ter količino in pripravo s strani naročnika. Na ceno storitev ima bistveno funkcijo vložišče, saj pošta prizna popust le ne pravilno pripravo pošiljk za distribucijo (v skladu z veljavno zakonodajo).

Po pogodbi pošlje Pošta Slovenije fakture za opravljene storitve za določeno obdobje. Najpogosteje se izstavljajo mesečni računi, lahko pa se dogovorijo tudi za krajše obdobje npr. dekada, mesec.

V vložišču dnevno vodijo evidence poslanih pošiljk po pogodbi »Poština plačana pri«, število poslanih poslovnih paketov in strošek polnitve frankirnih strojev. Za

kartiranje uporabljamo frankirne stroje z računalniško podporo, kateri omogočajo hranjenje podatkov za večkratno polnjenje in sprotno evidentiranje porabe.

Navadne pošiljke se frankirajo glede na težo in obliko in se oddajo v poštne pismarnice, ločeno na standardno in nestandardno pošto, ostale pošiljke pa se opremijo s potrebnimi nalepkami in se vpišejo v sprejemne liste.

Za vodenje evidenc o predanih knjiženih pošiljkah se uporablja računalniški program. V spremni list se vpiše:

- petmestno R ali AR številko,
- naslovnika,
- naslovna pošta,
- cena poštnine za R pošiljke,
- teža v gramih za AR pošiljke,
- štirimestna šifra organizacijske enote.

Cenik Pošte Slovenije je razdeljen glede na to, ali se pošiljke pošiljajo v notranjem (Slovenija) ali čezmejnem (tujina) prometu. Pošiljke so ločene na standardizirane in nestandardizirane, po masnih stopnjah (teži).

| | GRAMI | CENA V € NAVADNA | CENA V € PRIPOROČENA |
|--------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Standarnizirano | 20 | 0,27 | 0,77 |
| Nestandardizirano | 20 | 0,31 | / |
| | 50 | 0,34 | / |
| | 100 | 0,40 | 0,92 |
| | 250 | 0,58 | 1,25 |
| | 500 | 1,33 | 2,08 |
| | 1000 | 2,25 | 3,42 |
| | 2000 | 3,02 | 4,17 |

Tabela 3: Cenik storitev domače pošte po teži in velikosti

Vir: Interni cenik vložišča, zadnja sprememba cenika dne 1. 3. 2011

| | GRAMI | CENA V € NAVADNA | CENA V € PRIPOROČENA |
|-------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Standarnizirano | 20 | 0,40 | 3,11 |
| Nestandarnizirano | 20 | 0,44 | / |
| | 50 | / | / |
| | 100 | 0,77 | 3,55 |
| | 250 | 1,98 | 4,77 |
| | 500 | 3,67 | 6,54 |
| | 1000 | 6,54 | 9,32 |
| | 2000 | 10,61 | 13,39 |

Tabela 4: Cenik storitev tuje pošte po teži in velikosti

Vir: Interni cenik vložišča, zadnja sprememba cenika dne 1. 3. 2011

3.8 ODPRAVA POŠILJK NA POŠTO

Oddaja pošiljk se prav tako izvaja na podlagi sklenjene pogodbe s podjetjem Pošta Slovenije, vsak dan med 14.00 in 14.30.

Delavci vložišča pripravijo vso pošto ločeno v pismarnicah, pakete in večje pošiljke pa zložijo v poštno zabojnike. Pismarnica je poseben plastični zaboj, v katerega se zlagajo poštno pošiljke.

Ob predaji pošiljk pošti izročijo spremne liste, ki se delijo na:

- izpis oddanih priporočeno (R) in priporočeno s povratnico (AR) pošiljk za Slovenijo,
- izpis oddanih paketov za Slovenijo,
- izpis oddanih prednostnih pošiljk,
- izpis oddanih R+AR tujih pošiljk,
- izpis oddanih pošiljk za tujino,
- poizvedbe.

Vsak izpis se odda v dvojniku in opremi s stampiljko in podpisom. Izpise kontrolira pošta 1102 Ljubljana, potrdi prejeto pošto in naslednji delovni dan vrne en izvod v vložišče. Izpisi se hranijo 12 mesecev.

Vložišče se zapira vsak dan ob 15.20, in sicer delavec, ki je dežuren, po 14. uri sprejema pošto, ki jo zunanji sodelavci dostavijo sami v vložišče, tisto, ki jo prinese voznik - kurir od oddelkov, kjer se pošta pobira ob 15. uri, in pošta, ki jo kombi z matične hiše pripelje prav tako ob 15 uri.

Pošta, ki se vrne, se tako razdeli po oddelkih, pospravi se knjige v zato namenjene omare, pošto za zunanje naslovnike pa v mestu odpremiijo sami na isti način kot v našem vložišču.

Delavec vso pošto skupaj z računalniškim izpiskom pripravi za voznika - šoferja, ki jo ob 15.15 odpelje na pošto 1102 Ljubljana. Dežurni delavec popiše frankirne stroje, preveri, če je vsa pošta odšla iz vložišča in tako za ta dan zaključi z delom.

3.9 OBRAČUN STROŠKOV POŠTNINE

Pooblaščen delavec, vodja, prejme enkrat mesečno račun Pošte Slovenije za opravljene storitve. Njegova naloga je, da primerja stroške po prejetem računu in po vodenih evidencah vložišča. Napak oziroma razlik med evidenco v podjetju XY in Pošto Slovenije ni, saj se zaradi velikih količin odposlane pošte, evidenca dnevno usklajuje med delavci vložišča in obračunskimi delavci Pošte Slovenije.

Do nedavnega je bila v hiši tiskarna informacijske tehnologije, ki je skrbela za izpise izpiskov in raznih obvestil. Pisma oziroma pošiljke so zaradi velikih količin in tajnosti podatkov obdelane strojno (kartiranje, lepljenje in opremljene z oznako »poština plačana pri ...«). Za te pošiljke se dnevno vodi spremna knjiga. Podatke o količini in naročniku dobi vložišče iz oddelka IT (informacijske tehnologije), jih vnese po vsebini v pripravljen računalniški program. Ob dnevni predaji izpiše spremni list in jih posreduje pošti.

Danes je tiskarna informacijske tehnologije ločena, zato sami pošiljajo pošto in spremne liste direktno Pošti Slovenije.

Vložišče nima več vpogleda o oddanih pošiljkah, ki se oddajajo preko tiskarne, ta pa pošti ni posredovala sektorjev, na katero se pošiljke bremenijo. Vložišče tako nima podatka, na podlagi katerega izstavi račun.

Zaradi slabe izvedbe s strani tiskarne se način bremenitve stroškov poštine še ureja, saj se je zgodilo, da je Pošta Slovenije mesečni račun v celoti zaračunala pod eno stroškovno mesto podjetja XY.

Obračun stroškov je zadnja in zelo pomembna faza procesa, ki jo vložišče izvaja. Vložišču kvaliteta dela in s tem zaupanja, ki ga je deležna, predstavlja eno od pglavitnih načel, zato si prizadeva, da ohrani svoje dobro ime in napako odpravi v najkrajšem možnem času.

4 PRENOVA POSLOVNIH PROCESOV

Izraz prenova poslovnih procesov se je najprej pojavil na raziskovalnem področju v devedesetih letih pod kratico BPR (Business Process Redesign) v raziskovalnem programu MIT (Massachusetts Institute of Tehnology). Uporabljen je bil skupaj z ugotovitvijo oziroma osnovnim spoznanjem raziskave, objavljene v letu 1990, kot je navedel Davenport (Kovačič in Bosilij Vukšič 2005, str. 44), da uporaba sodobne informacijske tehnologije v združbah ne predstavlja le avtomatizacije menedžerskih in izvajalskih opravil, temveč neposredno močno vpliva na način in kakovost njihovega izvajanja.

Prenovo poslovnih procesov lahko opredelimo kot temeljito preverjanje poslovnih procesov (procesov, postopkov in aktivnosti) in njihovo korenito spremembo, ki jo sprožimo z namenom doseganja pozitivnih rezultatov na področjih, kot so zniževanje stroškov, povečanje kakovosti storitev in skrajšanje delovnih rokov in podobno.

Preden se lotimo uvajanja sprememb, moramo zaposlene in vpletene ustrezno informirati in predstaviti cilje, ki smo si jih zastavili. Jasno moramo predstaviti področja, na katerih se bodo opravile neskladnosti.

Prenova poslovnih procesov zajema in vključuje naslednja osnovna izhodišča in globalne cilje:

- Poenostavitev poslovnih postopkov z odstranitvijo nepotrebnih aktivnosti, kot so odobritve izvedbe, dokumentacije in drugih organizacijskih aktivnosti.
- Skrajševanje poslovnega cikla oziroma vseh poslovnih procesov v podjetju, dvig odgovornosti in posledično znižanje stroškov poslovanja.
- Dvigovanje dodane vrednosti v vseh poslovnih postopkih ter ob tem postopno dvigovanje kakovosti proizvodov in storitev podjetja.
- Zniževanje stroškov izvajana postopkov ob ohranjanju ustreznega razmerja do kakovosti in časa.
- Dvigovanje zanesljivosti ter doslednosti izvajanja postopkov in s tem kakovosti proizvodov in storitev.
- Prenovo poslovnih procesov v smeri tesnejšega in neposrednejšega povezovanja z dobavitelji (v smislu lastnih zunanjih virov).
- Usmerjanje v lastne ključne zmožnosti in prenos izvajanja drugih procesov, ki niso ključni ali kjer nismo konkurenčni, izven podjetja.
(Kovačič in Bosilij Vukšič 2005 str. 35–43.)

4.1 IZBOLJŠAVE POSLOVNIH PROCESOV VLOŽIŠČA

Ko govorimo o izboljšavi poslovnega procesa, potrebujemo dejansko sliko poteka posamezne faze v procesu, vedeti moramo, kaj želimo izboljšati, s čim smo nezadovoljni.

Za organizacijo je izredno pomembno, da se ves postopek izvaja učinkovito. Učinkovitost procesa pa bomo prikazali po metodi odstranitvev oziroma zamenjava neučinkovitih aktivnosti, kar zajema področja racionalizacije in poenostavitve postopkov ter uvajanja organizacijskih sprememb.

Za prej opisani proces vložišča predlagamo izboljšave, spremembe na naslednjih področjih:

4.1.1 Evidenčni zvezki

Ko smo opisali fazo evidentiranja, smo naleteli na prvo neučinkovito aktivnost, ki se danes v vložišču izvaja. Kljub temu da računalniški program za evidentiranje obstaja in je dobro izdelan, se na njem vpisuje le 30–40 % oddanih pošiljk.

Menjava evidenčnih zvezkov z računalniškimi izpiski bi prinesla naslednje prednosti:

- Enostavno, hitro sledenje pošte, kar je bistvenega pomena pri pošti, ki se narobe signira ali drugače založi, saj jo OE, ki jo išče, navadno potrebuje takoj, vložišče pa jo je dolžno poiskati v najkrajšem možnem času.
- Hitrejše vračanje evidenčnih listov – izpisi so ločeni tako, da pošto z evidenčnim izpisom pošlješ takoj ob naslednji odpravi pošte, kadar pošta pride v vložišče izven rednega urnika, ali je bila pomotoma vpisana pod drugo OE, saj ne potrebujemo čakati zvezka, kamor bi vpisal pošiljko ali iskal določeno »izgubljeno« pošto.
- Arhiviranje – za vsako enoto oziroma sektor se potrebujeta po dva zvezka, da delo poteka nemoteno, kar pomeni, da govorimo o 150 zvezkih tekočega dela in 200 zvezkov arhiva, saj se zvezki, ki so polni, hranijo v vložišču osemnajst mesecev.

Kot edino slabost spremenjenega načina evidentiranja ugotovimo težjo prilagodljivost dela z računalnikom za starejše delavce v vložišču.

Kot smo omenili, se delo preko računalnikov izvaja že nekaj let. V teh letih se je večina starejših sodelavcev upokojila, zato verjamemo, da sprememba ne bi prinesla nikakršnih težav s strani izvajanja.

Pošta bi se prav tako pravočasno oddajala (ure, ki so po pogodbah in dogovorih sklenjene z OE-ji). Strošek uvedbe bi bil minimalen, saj se za izvedbo potrebuje le

nekaj fasciklov oziroma map, kjer se shranjuje podpisane izpiske (tudi računalniški izpisi se hranijo v vložišču 18 mesecev, le da so v obliki listov, ki so podpisani s strani prejemnika pošte o prispelem pismu, vloženi po mapah za posamezni OE in ne v zvezkih).

4.1.2 Vozniki - kurirji

Za prenavo dela pri voznikih - kurirjih smo se odločili z namenom racionalizacije, s čimer bi zmanjšali stroške transporta, optimizirali bi transportne poti, z druge strani pa pridobili boljše izrabo časa in s tem krajšo prisotnostjo na delu.

Gre predvsem za čas vožnje oziroma dela zadnjega voznika - kurirja.

Kot smo opisali v točki 3.5, smo opazili, da se zadnja vožnja kombija in voznika - kurirja izvaja istočasno. Pripravljeno pošto dežurnega delavca bi naš voznik - kurir tako ob 15.15 odnesel v kombi, kjer bi jo delavci drugega vložišča skupaj s svojo pošto odpeljali na pošto 1102 Ljubljana, kjer se v popoldanskem času izvaja prevzem pošte.

Voznik kurir bi tako pričel z delom ob 7. uri in pomagal pri jutranji pošti, kajti ravno zjutraj je dela izjemno veliko in se navadno mudi usklajevati roke jutranje odprave. Z dodatno uro pomoči bi si pridobil dragoceno pomoč in izboljšanje dela z vidika natančnosti.

Prednosti:

- vsakodnevno privarčevani kilometri vožnje voznika - kurirja,
- pravočasen zaključek dela voznika - kurirja (svojega dela voznik - kurir ne more opraviti v osmih urah, saj mora zjutraj na pot ob 8. uri, zaradi prometa pa nikoli ne konča ob 16. uri,
- ura jutranje pomoči v vložišču.

Slabosti:

- dogovor z vložiščem v mestu, kdo bo zadolžen za odpravo popoldanske pošte. Ker je narava dela med vložiščem v mestu in našim vložiščem popolnoma drugačna, saj je tam sedež podjetja, se nemalokrat zgodi, da pošta ob dogovorjeni uri ni pripravljena, je za takšne primere dogovor med vložišči, da voznik-kurir pripelje pošto v mesto, voznik - kurir drugega vložišča pa odpelje skupaj vso pošto, ko zaključijo z delom.

Ker smo v času krize in se na vsakem koraku govori o varčevalnih ukrepih, verjamemo, da bi s tem korakom mesečno ali letno tudi naše podjetje lahko kar nekaj privarčevalo, po drugi strani pa delo opravljeno z manj napakami.

5 ZAKLJUČEK

Naše diplomsko delo je temeljilo na opisu posameznih faz dela v vložišču, ki si v procesu sledijo. Opisali smo tudi možnost izboljšave v dveh fazah procesa, ki se nam zdijo smiselne, uporabne in učinkovite ter dolgoročno predstavljajo racionalizacijo poslovanja dela vložišča.

Spoznali smo, kaj vložišče je ter kako je organizirano v podjetju XY. Preko opisa dela prihoda, prevzema, signiranja in razvrščanja ter transporta in dostave v posamezne organizacijske enote smo ugotovili slabosti v procesu ter pomembnost pravilnega in natančnega razvrščanja.

Podani predlogi sprememb v evidentiranju prispele pošte bi pohitrili in poenostavili delo v vložišču, skrajšali čas iskanja, znižali stroške arhiviranja.

Spremenjen način dela voznika-kurirja pa bi optimiral transportne poti med matično hišo, ekspoziturami in pošto 1102 Ljubljana, skrajšal delovni čas voznikov in dolgoročno vplival na znižanje stroškov dela.

»Delaj to, v kar verjameš, in verjemi v to, kar počneš.
Vse drugo je tratenje energije in časa.«

Nisargadatta

6 LITERATURA IN VIRI

6.1 LITERATURA

- Galičič Drakslar, B. (2011). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj: B&B.
- Košmrlj Prevodnik, T. in Nose, S. (2007). *Tajniško poslovanje: učbenik za predmet tajniško poslovanje v 3. letniku programa administrator*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Kovačič, A. in Bosilij Vukšič, V. (2005). *Management poslovnih procesov: prenova in informatizacija poslovanja s praktičnimi primeri*. Ljubljana: GV Založba.
- Kovačič, B. (1991). *Sodobna teorija organizacije*. Ljubljana: DZS.
- Lorbar, M. in Stare, J. (1998). *Upravno poslovanje 1*. Ljubljana: GV Založba.
- Podjetje XY (2012). *Kadrovska evidenca družbe*.
- Podjetje XY (1980). *Navodila in ukrepi za odpravo pomanjkljivosti pri poslovanju s PTT zvezami*.
- Podjetje XY (2006). *Navodila za upravljanje vložišča*.
- Podjetje XY (2002). *Navodila za upravljanje vložišča*.
- Zakon o poštah storitvah (ZPSto-1-UPB1). (2004). *Uradni list Republike Slovenije*, 102/104 (21. 9. 2004)
- Zakon o poštah storitvah (ZpSto-2). 2009. *Uradni list Republike Slovenije*, 003-02-6/2009-13 (29. 6. 2009).

6.2 VIRI

- <http://www.filatelija.com/enciklopedija/slike-f/f52.jpg> (19. 9. 2012)
- www.posta.si (10. 9. 2012)
- www.posta.si/spletni-obrazci (10. 9. 2012)
- <http://www.rse.co.za/Stamps/Trodat/Professional/bannerimage.jpg> (19. 9. 2012)
- http://wordautomation.com/images/envelope_template_big.JPG (19. 9. 2012)

KAZALO SLIK

| | |
|---|----|
| Slika 1: Prikaz poslovnega procesa..... | 3 |
| Slika 2: Faze tehnološkega procesa..... | 4 |
| Slika 3: Organigram družbe..... | 5 |
| Slika 4: Datumski žig..... | 11 |
| Slika 5: Začetna maska spletne aplikacije sledenje pošiljk..... | 13 |
| Slika 6: Poizvednica..... | 14 |
| Slika 7: Paket..... | 17 |
| Slika 8: Navadno pismo..... | 18 |
| Slika 9: Nalepka "odkupnina"..... | 19 |
| Slika 10: Nalepka "označena vrednost"..... | 19 |
| Slika 11: Odtis frankirnega stroja..... | 20 |

KAZALO TABEL

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Struktura zaposlenih po spolu..... | 7 |
| Tabela 2: Struktura zaposlenih po izobrazbi..... | 8 |
| Tabela 3: Cenik storitev domače pošte po teži in velikosti..... | 21 |
| Tabela 4: Cenik storitev tuje pošte po teži in velikosti..... | 22 |

KAZALO GRAFOV

| | |
|---|---|
| Graf 1: Struktura zaposlenih po spolu, dne 20. 8. 2012..... | 7 |
| Graf 2: Struktura zaposlenih po stopnji izobrazbe, dne 20. 8. 2012..... | 8 |