



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

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

ORGANIZIRANOST POŠTE 4205 PREDDVOR

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.
Somentorica: Anka Stegnar, dipl. inž. tehn. prom.
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidatka: Marija Šenk

Kranj, maj 2014

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Barbari Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon., za pomoč pri izdelavi diplomske naloge ter za svetovanje in čas, ki ga je delila z menoj.

Zahvaljujem se tudi Pošti Slovenije, Poslovni enoti Kranj, za dovoljenje za uporabo podatkov, gospe Katarini Bajželj za posredovane podatke in navodila ter somentorici Anki Stegnar.

Posebna zahvala gre moji družini, ki mi je stala ob strani v času mojega šolanja in me spodbujala, posebej pa se zahvaljujem mojima sodelavkama Janji in Jelki, ki sta nesebično prilagajali delovni čas, da sem se lahko udeleževala predavanj in opravljala izpite. Hvala sodelavcu Marjanu za sodelovanje in spodbude besede v času šolanja.

Zahvaljujem se tudi lektorici Ani Peklenik, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

IZJAVA

»Študentka Marija Šenk izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Pošta Slovenije d. o. o. (v nadaljevanju PS) je eno izmed največjih slovenskih podjetij, ki je v popolni lasti države. Primarna dejavnost PS je izvajanje univerzalnih poštne storitve, velik pomen pa imajo tudi druge poštne in denarne storitve ter prodaja blaga. Eden pomembnejših projektov so tudi informacijske in logistične storitve.

V zadnjih letih je na trgu poštne storitve opaziti hitre spremembe, ki se odražajo predvsem v procesih globalizacije, liberalizacije, odpiranja trga konkurenci in tehnološkim spremembam. Temu pa sledijo tudi organizacijske spremembe.

Diplomsko nalogo smo razdelili na tri vsebinske dele. V prvem delu predstavimo Pošto Slovenije in Poslovno enoto Kranj. V drugem delu opišemo poštno omrežje in tehnološke faze poštne dejavnosti. Predstavimo Pošto Preddvor, lokacijo in delo. V zadnjem delu predstavimo storitve, ki jih opravljamo, primerjamo rast in padec storitev po letih ter analiziramo vzroke za to.

V veliko pomoč pri pisanju so bile lastne izkušnje pri delu na pošti 4205 Preddvor in poznavanje poteka dela.

KLJUČNE BESEDE

- univerzalne storitve
- poštne storitve
- pošta 4205 Preddvor

ABSTRACT

Pošta Slovenije d.o.o. (hereinafter referred to as SG) is one of the largest Slovenian companies, which is wholly owned by the State. The primary activity of the PS is the implementation of the universal postal service is of great importance, but they also have other postal and financial services, and sales of the goods. One of the most important projects as well as information services. In recent years, the postal services market seen rapid change, reflected mainly in the processes of globalisation, liberalisation, opening of the market to competition and technological change. This is followed by the organizational changes. Thesis I divide on three substantive sections. In the first part of the present post office and business unit Kranj. In the second part I describe the postal network and technological stage of postal activities. Present mail Barrage, the location and present the work that we do at the post office a barrage. In the last part I introduce services that we make the comparison after years on growth and decline in services, and analyzing the causes of the growth or decline of stor ...

KEYWORDS

- universal services
- the postal services
- mail, 4205 Preddvor

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Namen in cilj	1
2	POŠTNA DEJAVNOST IN POŠTA SLOVENIJE	2
2.1	Zgodovina poštne dejavnosti	2
2.2	Pošta Slovenije	3
2.2.1	Vizija in strategija	3
2.3	Poslovna enota Kranj	4
3	POŠTNO OMREŽJE IN TEHNOLOŠKE FAZE POŠTNE DEJAVNOSTI	5
3.1	Pošta.....	5
3.1.1	Dostavna pošta	5
3.1.2	Izročilna pošta	5
3.1.3	Okenska pošta	6
3.1.4	Začasna pošta	6
3.1.5	Pogodbena pošta	6
3.2	Posebne organizacijske oblike kontaktnih točk.....	6
3.3	Druge organizacijske enote poštne mreže	7
3.4	Dostavni okoliš in okraj.....	7
3.5	POTOVNIK, DOSTAVNO SPRAVILIŠČE, dostavnik.....	8
4	FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK	9
4.1	Sprejem	9
4.2	Usmerjanje.....	10
4.3	Prevoz.....	10
4.4	Dostava.....	11
5	POŠTA 4205 PREDDVOR	12
5.1	DOSTAVA NA POŠTI PREDDVOR	14
5.2	ORGANIZACIJA DELA NA POŠTI PREDDVOR	16
6	STORITVE NA POŠTI 4205 PREDDVOR	18
6.1	POŠTNE STORITVE	18
6.2	DENARNE STORITVE.....	21
6.3	OSTALE STORITVE	23
7	PRODUKTIVNOST	24
8	ZAKLJUČEK	26
	VIRI IN LITERATURA	27

KAZALO SLIK

Slika 1: Organigram PE Kranj.....	4
Slika 2: Potovnik.....	8
Slika 3: Sprejete pošiljke	9
Slika 4: Avtomatski pisemski usmerjevalnik v PLC Ljubljana	10
Slika 5: Hišni predalčniki v večstanovanjskem objektu	11
Slika 6: Lokacija Preddvora	12
Slika 7: Lokacija pošte 4205 Preddvor.....	12
Slika 8: Objekt pošte 4205 Preddvor	13
Slika 9: Potovnica.....	16

KAZALO TABEL

Tabela 1: Denarne storitve pošte 425 Preddvor	21
Tabela 2: Storitve PBS pošte 4205 Preddvor	22
Tabela 3: Storitve plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor.....	23
Tabela 4: Storitve plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor.....	23
Tabela 5: Produktivnost pošte 4205 Preddvor	25
Tabela 6: Produktivnost manipulacije pošte 4205 Preddvor	25
Tabela 7: Produktivnost manipulacije pošte 4205 Preddvor	25

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Število prebivalcev po občinah, kjer izvaja dostavo pošta 4205 Preddvor... 13	13
Graf 2: Poštne storitve pošte 4205 Preddvor	19
Graf 3: Univerzalne storitve pošte 4205 Preddvor	20
Graf 4: Obseg in struktura univerzalnih storitev pošte 4205 Preddvor	20
Graf 5: Obseg in struktura drugih storitev pošte 4205 Preddvor	21
Graf 6: Obseg in struktura storitev PBS pošte 4205 Preddvor	22
Graf 7: Obseg plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor	23
Graf 8: Obseg plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor	24

KRATICE IN AKRONIMI

PS:	Pošta Slovenije d. o. o.
NKBM:	Nova Kreditna banka Maribor d.d.
PBS:	Poštna banka Slovenije d.d.

1 UVOD

Poštni promet je dejavnost, povezana s prometom poštnih pošiljk v domačem in čezmejnem prometu pod enotnimi pogoji za vse uporabnike. Kljub hitremu razvoju in velikemu razmahu elektronskih storitev je poštna infrastruktura še vedno nepogrešljiva. Nove elektronske storitve ne pomenijo le konkurence poštnim storitvam, pač pa tudi priložnost za ustvarjanje višje dodane vrednosti.

Pošta Slovenije se mora tržnim razmeram in gospodarski krizi prilagajati z uvajanjem novih storitev in racionalizacijo poštnega omrežja, ki zahtevata spremembe in prilagoditve tudi na manjših enotah, to je na poštah. Še pred kratkim se je veliko dela opravljalo ročno. Razvoj tehnologije in konkurenca pa narekujeta vedno nove storitve. Vsaka pošta je podjetje v malem. Vsak dan se moramo prilagajati različnim situacijam in reševati probleme. Vsi se moramo zavedati, da poslujemo v zelo dinamičnem in nepredvidljivem okolju.

1.1 NAMEN IN CILJ

Poštna storitve imajo v gospodarstvu vsake države pomembno vlogo. Pošta Slovenije je kot gospodarska družba, ki svoje prihodke ustvarja na konkurenčnem trgu, dolžna izvajati poštna in druge storitve predpisane kakovosti in v takšnem poslovnem modelu, ki bo gospodaren, pa tudi dolgoročno vzdržan. Obseg storitev se je v Pošti Slovenije v zadnjih treh letih znižal, prav tako je trend padanja prisoten tudi pri drugih evropski poštnih operaterjih.

Namen in cilj naloge je prikazati poslovanje pošte 4205 Preddvor, njeno organiziranost in delovanje.

2 POŠTNA DEJAVNOST IN POŠTA SLOVENIJE

Pošta je organizacija, ki prenaša pisma in ostale pošiljke naslovnikom v določeni državi. Tradicionalno so bile pošte v državni lasti. Z liberalizacijo poštne trga pa dejavnost opravlja večje število različnih podjetij. Na podlagi podeljene koncesije v Republiki Sloveniji univerzalne poštne storitve opravlja Pošta Slovenije (povz. po <http://sl.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta>).

2.1 ZGODOVINA POŠTNE DEJAVNOSTI

Prenos sporočil je star toliko kot človeška družba. Skozi zgodovinska obdobja se je razvijal različno, odvisno od tega, kakšne so bile potrebe takratne družbe in gospodarstva. Beseda »pošta« je nastala iz latinske besede »posita«, ki pomeni narejeno, zgrajeno. Kot prvi organiziran prenos sporočil omenjajo glasniške službe v Egiptu (6. stoletje) in Perziji. Tam so imeli že določene poti, kjer so bila postajališča z nameščenimi glasniki in konji. Na teh postajališčih so si menjavali sporočila.

Še večji napredek pri prenosu sporočil pa so dosegli v času starega Rima. Rimljani so zavzeli veliko dežel in za dobro povezavo z domovino je bila potrebna dobra organizacija prenosa sporočil. Opravljali so ga jezdec, organizirali pa so tudi prevoz s pomočjo kočij. Organizacija se je imenovala »Cursus publicus«, kar pomeni državni javni voz. Rimljani so gradili tudi poštne postaje, ki so jih imenovali »statio posita« (Galičič Drakslar, 2011).

Po propadu rimskega imperija so Evropo razdelili na več manjših držav. Razvijati so se začele kraljevske pošte, in sicer predvsem v Nemčiji, Franciji, Švici in Španiji. V srednjem veku so prenos sporočil opravljale t. i. trgovske, mesarske univerzitetne in samostanske pošte; menihi, ki so potovali od samostana do samostana, so na začetku prenašali le cerkvena sporočila, kasneje pa tudi pisma fevdalcev in trgovcev.

19. stoletje pa je predstavljalo mejnik pri oblikovanju sodobne službe za prenos pošilk. Z iznajdbo in uporabo novih transportnih sredstev se je hitrost prenosa pošilk in sporočil močno povečala.

Do 1. svetovne vojne se je poštna služba v Sloveniji razvijala različno, odvisno od države, h kateri je posamezen del pripadal. Po 1. svetovni vojni pa je poštna služba prešla v enotno državno službo. Med 2. svetovno vojno, leta 1944, je bila ustanovljena glavna uprava pošt, ki je delovala v sklopu poverjenišva za promet. Po vojni je poštno-telegrafski in telefonski promet potekal pod okriljem ministrstva za pošto s sedežem v Beogradu. Do velikih statusnih in organizacijskih sprememb je prišlo po osamosvojitvi Republike Slovenije in pozneje.

2.2 POŠTA SLOVENIJE

Pošta Slovenije je nastala 1. 1. 1995 z združitvijo podjetja PTT na dve ločeni podjetji.

Danes je primarna dejavnost Pošte Slovenije izvajanje univerzalnih poštnih storitev. Velik pomen imajo tudi druge poštno in kurirske dejavnosti, storitve informatike, denarne storitve in prodaja blaga. Podjetje pa opravlja še veliko drugih dejavnosti (povz. po www.posta.si).

O upravljanju družbe odločajo ustanovitelj, nadzorni svet in poslovodstvo. Ustanovitelj in edini lastnik je država Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice preko Vlade Republike Slovenije oziroma SOD-a (povz. po www.posta.si).

Poslovodstvo pošte ima tri člane. Sestavljajo ga generalni direktor, namestnik generalnega direktorja in član poslovodstva. Imenuje in razrešuje jih nadzorni svet za dobo petih let z možnostjo večkratnega ponovnega imenovanja (Priročnik za pismonoše, 2011, str. 13–15).

Notranja organiziranost: družba ima v svojem sestavu organizacijske enote – podružnice, ki poslujejo z nazivom poslovne enote, za določena področja pa se oblikujejo področja in službe. Notranjo organiziranost, način dela in poslovanja, delovno področje ter način organiziranja in delovanja področij in služb uprave družbe ter poslovnih enot določi poslovodstvo s splošnim aktom o organiziranosti družbe.

Pošto Slovenije danes sestavlja devet poslovnih enot: Kranj, Ljubljana, Celje, Nova Gorica, Maribor, Koper, Novo mesto, Murska Sobota in Poštni logistični center Ljubljana.

2.2.1 Vizija in strategija

Vizija podjetja je biti najpomembnejši in največji izvajalec poštnih in z njimi povezanih logističnih storitev v Sloveniji tudi po liberalizaciji poštne trga v EU; razvijati pripadnost in lojalnost zaposlenih, vlagati v njihovo znanje ter zagotavljati njihovo socialno varnost; zagotavljati dolgoročno plačilno sposobnost in optimalno donosnost vloženega kapitala (www.posta.si).

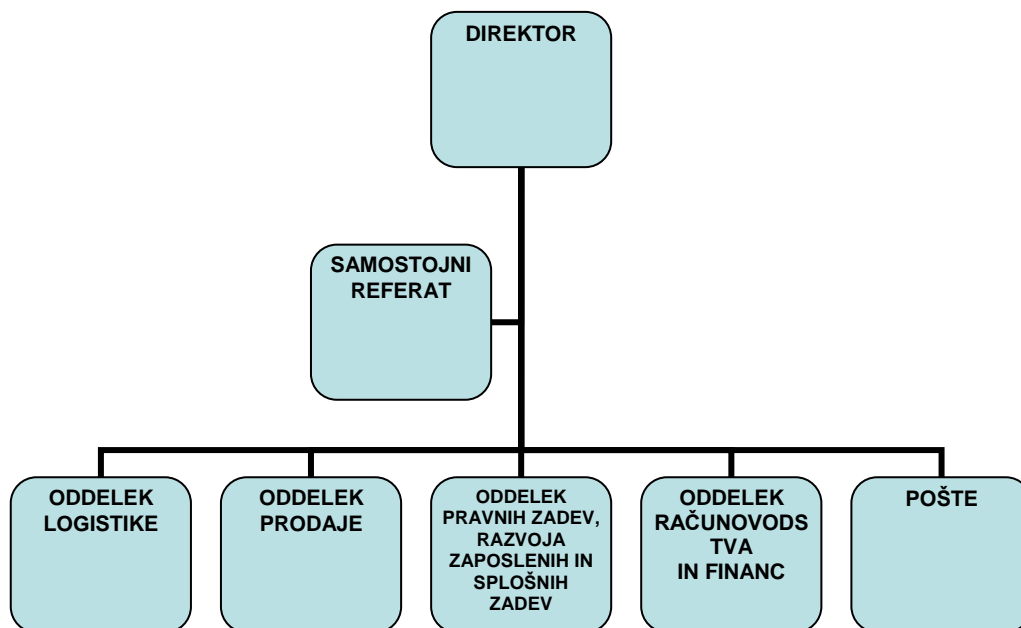
Pošta Slovenije bo nadgrajevala ponudbo storitev na področju e-komuniciranja, predvsem rešitve e-prenosa sporočil in pretvorbe iz fizične v digitalno dostavo. Prav tako bo širila ponudbo storitev v poštnih poslovalnicah ter njihovo pozicioniranje v storitveno-trgovske točke, širila maloprodajo farmacevtskih izdelkov in medicinskih

potrebščin z umestitvijo prodaje teh izdelkov na poštna okenca ter v spletno trgovino in na gospodinjstva.

2.3 POSLOVNA ENOTA KRANJ

Poslovna enota Kranj je ena izmed devetih poslovnih enot Pošte Slovenije, ki skrbi za nemoteno odvijanje poštnega prometa v celotni Gorenjski regiji, ki meri 2.137 km². Ob koncu poslovnega leta 2013 je imela preko 208.000 prebivalcev oziroma več kot 72.000 gospodinjstev.

Poslovna enota Kranj ima 53 pošt, od tega so tri pogodbene in ena premična (vir: Stanje poštnega omrežja na Gorenjskem v letu 2013). Na Gorenjskem so vse pošte opremljene s sodobnimi računalniškimi sistemi, ki podpirajo vse delovne procese na poštah.



Slika 1: Organigram PE Kranj
(Vir: Stanje poštnega omrežja PE Kranj)

3 POŠTNO OMREŽJE IN TEHNOLOŠKE FAZE POŠTNE DEJAVNOSTI

Poštno omrežje so objekti in druge točke dostopa, mobilna in druga sredstva, ki so medsebojno povezana v enotno tehnično in tehnološko celoto, vključno z vsemi vrstami sredstev, ki jih uporablja izvajalec univerzalne poštne storitve. Točke dostopa do poštnega omrežja so fizični objekti in naprave, poštni nabiralniki, nameščeni na javnih mestih ali v prostorih izvajalcev univerzalne poštne storitve, kjer lahko uporabniki poštne storitve predajo v prenos pošiljke (povz. po ZPSto). Organizacijo poštnega omrežja določa »Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja za izvajanje univerzalne poštne storitve«.

V Pošti Slovenije je organizacija poštnega omrežja za izvajanje univerzalne poštne dejavnosti določena s Pravilnikom o organizaciji poštnega omrežja (Uradno glasilo 3 /2013). Organizacijske oblike kontaktnih točk za izvajanje univerzalne poštne storitve so: pošte, pogodbene pošte in posebne organizacijske oblike kontaktnih točk.

3.1 POŠTA

Pošta je organizacija, ki dostavlja pisma in ostale pošiljke naslovnikom v določeni državi (<http://sl.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta>). Pošta predstavlja enoto poštnega omrežja za opravljanje poštne storitve. Pošto se odpre ali zapre glede na število gospodinjstev v posameznem kraju, lahko pa se upoštevajo tudi drugi elementi.

3.1.1 Dostavna pošta

Dostavna pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig, lokacijo in določeno dostavno območje. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Dostavna pošta izvaja sprejem, dostavo in izročitev vseh vrst pošiljk, če je na področju, ki ga pokriva organizirana posebna dostava (npr. dostava paketnih pošiljk). Dostavna pošta lahko z vidika dostave pokriva tudi dostavno območje sosednjih pošt, na katerem izvaja sprejem pošiljk (npr. paketnih pošiljk) od velikih strank, izvaja koncentracijo pošiljk in dostavo pošiljk naslovnikom.

3.1.2 Izročilna pošta

Izročilna pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig in lokacijo. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Izročilna pošta izvaja sprejem in izročitev vseh vrst poštne pošiljke ali le določenih vrst pošiljk za naslovnike, ki spadajo v območje te pošte. Dostavo

pošiljk na območju izročilne pošte izvaja dostavna pošta ali druga organizacijska enota poštnega omrežja.

3.1.3 Okenska pošta

Okenska pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig in lokacijo. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Okenska pošta izvaja sprejem vseh vrst pošiljk ali le določenih pošiljk. Dostavo pošiljk na območju okenske pošte izvaja dostavna pošta ali druga organizacijska enota poštnega omrežja, izročitev pošiljk pa izročilna pošta za naslovnike, ki spadajo v območje te pošte.

3.1.4 Začasna pošta

Začasna pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig in lokacijo. Odprta je v času turistične sezone v turističnih krajih oziroma ob posebnih priložnostih. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo nekatere storitve. Začasna pošta v času turistične sezone izvaja sprejem vseh vrst pošiljk ali le določenih vrst pošiljk. Dostavo ali izročanje pošiljk na območju začasne pošte izvaja dostavna pošta ali druga organizacijska enota poštnega omrežja.

3.1.5 Pogodbena pošta

Pogodbena pošta je organizacijska oblika pošte, pri kateri dejavnost pošte v okviru registrirane dejavnosti opravlja pogodbenik, ki praviloma ne izvaja pošti konkurenčne dejavnosti.

Pogodbena pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig in lokacijo. Storitve na pogodbeni pošti opravlja pogodbenik na podlagi pogodbe s Pošto Slovenije. Sestavni del pogodbe so med drugim tudi minimalne zahteve za pogodbeno pošto. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Dostavo na območju pogodbene pošte izvaja dostavna pošta ali druga organizacijska enota poštnega omrežja (Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja).

3.2 POSEBNE ORGANIZACIJSKE OBLIKE KONTAKTNIH TOČK

Premična pošta ima svojo poštno številko in ime, stampiljko v obliki žiga in določeno dostavno območje ter posluje v prevoznem sredstvu. Premična pošta opravlja storitve v okviru obhodnega reda pismonoš. Pismonoše imajo do dva postanka, ki trajata do 30 minut. Organizacijsko in obračunsko je vezana na določeno obračunsko pošto. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Premična pošta izvaja

sprejem, dostavo in izročitev pošiljk. Delovni čas premične pošte je čas, ko pismonoša v skladu z obhodnim redom opravlja storitve na terenu.

Izpostavljeno okence je lahko organizirano kot stalno ali začasno. Uporablja poštno številko, ime in poštni žig pošte, na katero je obračunsko vezano in ji organizacijsko pripada. Organizira se v blagovnicah, na sejmiščih, večjih podjetjih in drugih lokacijah. Opravlja lahko več vrst storitev, vključno z univerzalno poštno storitvijo, ali samo univerzalno poštno storitev. Izpostavljeno okence izvaja sprejem vseh vrst pošiljk ali le določenih vrst pošiljk. Dostavo pošiljk na območju izpostavljenega okenca izvaja dostavna pošta ali druga organizacijska enota poštnega omrežja. Stalno izpostavljeno okence lahko izvaja tudi izročitev vseh vrst pošiljk ali le določenih vrst pošiljk.

3.3 DRUGE ORGANIZACIJSKE ENOTE POŠTNEGA OMREŽJA

Poštni logistični center ima svojo poštno številko in ime, poštni žig, lokacijo in območje, na katerem izvaja predelavo in usmerjanje poštnih pošiljk, ter organizira prevoz poštnih pošiljk v okviru poštnega voznega reda.

Paketno-pretovorna pošta ima svojo poštno številko in ime, poštni žig, lokacijo in območje, na katerem izvaja sprejem paketnih pošiljk od velikih strank znotraj regije, koncentracijo paketov z lastno regijo, dostavo naslovnikom v lastni regiji ter v povezavi s poštnim logističnim centrom. Organizira transport do poštno logističnega centra ali druge paketne pretovorne pošte. Organizira tudi direktne prevoze med regijami, kjer količine paketnih pošiljk to upravičujejo.

3.4 DOSTAVNI OKOLIŠ IN OKRAJ

Dostavni okoliš je zaključeno geografsko področje kontaktne točke, na katerem se opravlja dostava pošiljk. Vključuje vse naslovnike tega področja. Deli se na ožji, širši in najširši dostavni okoliš.

- Ožji dostavni okoliš obsega strnjen del enega ali več naselij skupaj, ki tvorijo neprekinjeno celoto, kjer je več kot 300 gospodinjstev.
- Širši dostavni okoliš obsega naselja, ki niso zajeta v ožjem in najširšem dostavnem okolišu.
- Najširši dostavni okoliš obsega manjša naselja do 30 gospodinjstev in naselja z več kot 30 gospodinjstvi, kjer je treba pri dostavi opraviti več kot 1.000 metrov poti na dan. V najširši dostavni okoliš niso vključena gospodinjstva, ki se nahajajo ob glavni cesti, po kateri pismonoša opravlja dostavo, ki povezuje večja naselja.

Dostavni okoliš pošte je sestavljen iz enega ali več **dostavnih okrajev**. Dostavni okraj je območje, na katerem opravlja dostavo poštnih pošiljk en pismonoša. Dostavni okraji se delijo na ožje in širše dostavne okraje, in sicer v okviru dostavnega okoliša pošte.

- Ožji dostavni okraji vključujejo gospodinjstva iz ožjega dostavnega okoliša,
- širši dostavni okraji pa gospodinjstva iz širšega in najširšega dostavnega okoliša.

Dostavni okraji se lahko kombinirajo tudi kot kombinacija ožjega in širšega dostavnega okraja (kombinirani dostavni okraj) (Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja za izvajanje univerzalne poštne storitve).

3.5 POTOVNIK, DOSTAVNO SPRAVILIŠČE, DOSTAVNIK

Potovnik je usmerjevalni regal z vstavljenimi razdelilnimi mrežicami. Uporablja se za razvrščanje poštnih pošiljk po obhodnem redu pismonoš. Vsak dostavni okraj oziroma pismonoša ima svoj potovnik. Poznamo različne tipe potovnikov, in sicer navadnega, kotnega in polkrožnega. Pri določanju tipa potovnika za posamezni dostavni okraj se upošteva predvsem število hišnih števil in količina pošiljk.



Slika 2: Potovnik

(Vir: <https://www.google.si/search?q=POTOVNIK&hl=sl&source...>)

Dostavno spravilišče se organizira zaradi hrambe večje količine pošiljk, ki je pismonoša ne more vzeti s seboj na dostavo. Tako odnese pri prvem izhodu na dostavo samo tisti del pošiljk, ki spada k prvemu delu dostavnega okraja. Ostale pošiljke poveže v svežnje, ki jih praviloma vloži v dostavne vreče.

Dostavnik je posebno zaklenjeno dostavno spravilišče (kovinska omarica) za poštno pošiljke, ki se namešča ob poti dostavljavca. V dostavno spravilišče se dostavne vreče s pošiljkami odpeljejo vnaprej. To lahko stori pismonoša sam ali pa

drug delavec, ki ima na voljo ustrezno prevozno sredstvo oz. to opravilo kombinira z nekim drugim opravilom.

4 FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK

Osnovna naloga poštnega prometa je prenos poštne pošiljke. Razdeljen je na štiri faze: sprejem, usmerjanje, prevoz, dostava. Vsa opravila od sprejema do vključno dostave poštne pošiljke imenujemo s skupnim pojmom prenos pošiljke.

4.1 SPREJEM

Pošiljke se lahko sprejemajo na pošti, v prostorih za stranke ali preko poštne nabiralnikov. Pošiljke se lahko prevzamejo tudi v dostavi ter pri pošiljateljih. Način sprejema je lahko neposredno iz rok v roke, npr. poštne uslužbenki ali pismonoši, posredni pa preko poštne nabiralnikov. Sprejem je lahko ročni ali strojni.

Pri sprejemu pošiljk se najprej ugotavlja, preverja čitljivost naslova in izpolnjevanje pogojev za prenos (mere, masa, velikost, teža), nato sledi izračun in izterjava poštne, lepljenje poštne znamke. Pošiljka se nato žigosa, lahko ročno ali strojno. So pa tudi drugi načini označevanja poštne, če ima pošiljatelj sklenjeno pogodbo s Pošto Slovenije.



Slika 3: Sprejete pošiljke
(Vir: <https://www.google.si/>)

Pri knjiženih pošiljkah se ugotavljajo sprejemni pogoji, preverja se pravilnost sprejemne listine (potrdila), sledi tehtanje, ponudba posebnih storitev in pojasnila strankam. Plačana poština se označi s sprejemno računalniško nalepko, tiskano iz računalniške aplikacije, ali z lepljenjem znamke na pošiljko (povz. po Galičič Drakslar, 2011).

Odprava poštne pošiljke pomeni pripravo pošiljke za prevoz. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so narejeni predpisani sklepi. Sklep je enkratna odprava pošiljke s

pošte. Za odpravo pošiljk se uporabljajo brezhlebne in nepoškodovane prevozne enote: pismarnice, vreče, zabojniki, palete in varnostni kovčki. Pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more vročiti, lahko pa zadrži pošiljke za dostavni okoliš lastne pošte.

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

4.2 USMERJANJE

Usmerjanje pošiljk poteka v poštnih logističnih centrih. Deli se na prispetje v poštni logistični center, usmerjanje v poštnem logističnem centru in odpravo iz poštne logističnega centra. Usmerjanje je lahko ročno ali strojno.

Usmerjanje je dvostopenjsko:

- I. Pošiljke se najprej razdelijo na večje skupine, ki imajo nekatere skupne značilnosti (isto prvo številko v poštni številki, isto dostavno pošto in isti način prevoza).
- II. Druga delitev pošiljk je po naslovih, izmeničnih poštah, dostavnih okrajih in poštnih predalih.



Slika 4: Avtomatski pisemski usmerjevalnik v PLC Ljubljana
(Vir: lastni)

4.3 PREVOZ

Faza prevoza se izvaja med fazama sprejema in usmerjanja ter med fazama usmerjanja in dostave. Prevoz poštnih pošiljk se opravlja s tovornimi vozili, v čezmejnem prometu pa tudi z ladjami in letali. Prevoze opravljamo praviloma z lastnimi tovornimi vozili, na nekaterih relacijah pa prevoz izvajajo zunanji izvajalci.

Poštni vozni red za vsako pošto določa:

- relacijo transportnega sredstva,
- čas odprave oziroma prispetje sklepa,
- vrste sklepov v prispetju oziroma v odpravi.

4.4 DOSTAVA

Zadnja faza prenosa poštnih pošiljk je dostava. Deli se na:

- prispetje pošiljk na pošto,
- dostavo pošiljk,
- vročitev pošiljk kot posebno obliko dostave, kadar je treba potrditi prevzem,
- izročitev pošiljk.

Prispetje zajema tiste delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštnih sklepov iz prevoznih sredstev, transport sklepov do delovnih mest, kjer se bodo ti odpirali, odpiranje sklepov in delitev pošiljk glede na to, ali so namenjene za dostavo ali vročitev. To pomeni, da se prispetje pošiljk začne s prevzemanje sklepov in traja toliko časa, dokler ni opravljena delitev pošiljk za dostavo in izročitev na pošti oziroma oddaja pošiljk v smeri naslovnih pošt.

Dostava v ožjem pomenu pomeni vstavljanje pošiljk v naslovnikov hišni ali izpostavljeni predalčnik.



Slika 5: Hišni predalčniki v večstanovanjskem objektu
(Vir: <http://postninabiralniki.si/?p=podometni>)

Izročanje pošiljk na pošti pomeni vročanje pošiljk naslovniku preko poštnega predala ali neposredno naslovniku, pooblaščenecem ali osebi, ki je upravičena prevzeti naslovnikovo pošiljko v poslovnih prostorih pošte (pošiljke, za katere je bilo puščeno obvestilo o prispeli pošiljki, poštno ležeče pošiljke, poškodovane pošiljke itn.).

5 POŠTA 4205 PREDDVOR

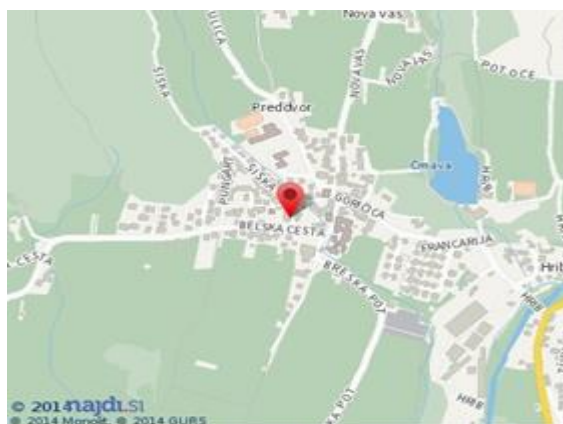
Preddvor leži na nadmorski višini 478 metrov. Je gručasto naselje, krajevno središče ob južnem vznožju Storžiča (2.132 m), umaknjeno je zahodno od ceste Kranj–Jezersko. Leži nad desnim bregom reke Kokre, ki tu začne vijugati in počasneje teči prek ravnine Kranjskega polja. Skozi južni del naselja teče potok Suha, ki izvira pod Velikim vrhom in se kmalu pod Preddvorom izliva v Kokro.



Slika 6: Lokacija Preddvora
(Vir: <https://www.google.si>)

Kraj je bil že pred 2. svetovno vojno znano letovišče, turizem pa je še vedno pomembna dejavnost (hotel Bor ob umetnem jezeru Črnava). Večina zaposlenih prebivalcev dela v Kranju. Razvita je obrt. V vasi stoji grad, ki se omenja že v 12. stoletju. Sedanja stavba je večinoma baročna (<http://slo.slohost.net/cgi->).

Prve informacije o poslovanju pošte Preddvor segajo v leto 1926, ko naj bi poslovala v Tupaličah. Nato se je preselila v Preddvor, vendar točna letnica ni znana. Leta 1978 je začela poslovati v prostorih sedanje občine Preddvor. Leta 1991 je sledila adaptacija objekta, pošta se je preselila iz ene lokacije v stavbi na drugo. Leta 1998 so bili prostori pošte preseljeni v nove prostore Gasilskega društva Preddvor.

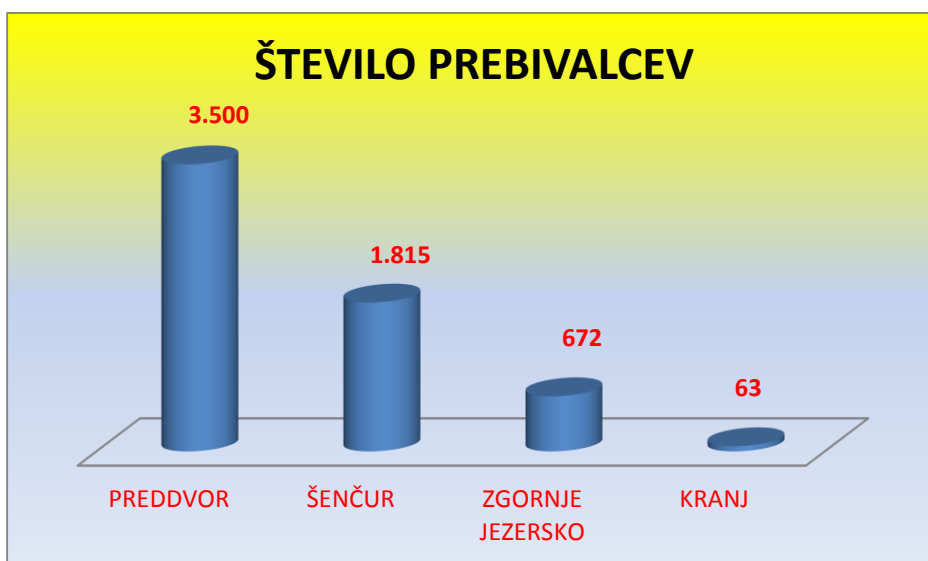


Slika 7: Lokacija pošte 4205 Preddvor
(Vir: <http://www.posta.si/poslovalnica/1774/Preddvor>)



Slika 8: Objekt pošte 4205 Preddvor
(Vir: lastni)

Pošta Preddvor pokriva potrebe občanov v občini Preddvor, del občine Šenčur, del občine Kranj in celotno področje občine Zgornje Jezerško.



Graf 1: Število prebivalcev po občinah, kjer izvaja dostavo pošta 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Pošta Preddvor glede na razvrstitev poš v razrede spada v III. a razred. Dejanska površina prostorov pošte, ki je namenjena delavcem, znaša 85,53 m², površina za stranke pa je 27,72 m². Na pošti je trenutno zaposlenih 10 delavcev.

Za delo s strankami uporabljamo dve univerzalni okenci, dostavo pa opravlja sedem pismonoš. Delovni čas za uporabnike je od ponedeljka do petka od 8.00 do 18.00, ob sobotah pa od 8.00 do 12.00.

Za dostavo uporabljamo dva avtomobila in pet motorjev. Nameščenih imamo 9 poštnih nabiralnikov, trije so v ožjem okolišu, kar pomeni, da se praznijo 6-krat tedensko, štirje so v širšem okolišu, kjer se praznijo 5-krat tedensko, enega pa najemnik na Sv. Jakobu prazni po pogodbi. Imamo 17 aktivnih poštnih predalov in 41 souporabnikov poštnih predalov. Dostavo opravljamo še preko izpostavljenih predalčnikov v naselju Kokra.

S 1. 5. 2012 smo postali dostavna pošta za pošti 4212 Visoko in 4206 Zgornje Jezersko. Vsak dan jim v jutranjem času posredujemo sklepe in jih prevzemamo v popoldanskem času po zaključku dela.

5.1 DOSTAVA NA POŠTI PREDDVOR

Dostavni okoliš

Ožji dostavni okoliš pošte Preddvor vključuje naselje Preddvor.

Širši dostavni okoliš vključuje naselja Hrib, Nova vas, Mače, Bašelj, Zgornja Bela, Spodnja Bela, Srednja Bela, Breg ob Kokri, Hotemaže, Olševik, Tupaliče, Luže, Visoko, Zgornje in Spodnje Jezersko, Potoče in dolino Kokre.

V najširši dostavni okoliš spadajo vasi Hraše, Tatinec in Možjanca.

Število prebivalcev, ki jih pokriva pošta Preddvor, je 6050, število gospodinjstev pa 2076.

Dostavni okoliš imamo razdeljen na sedem dostavnih okrajev. To so K1 (kar pomeni, da so vanj vključena tudi naselja, ki so v širšem dostavnem okolišu), K2, K3, Š1, Š2, Š3 in Š4.

Dostavni okraj

Na velikost dostavnega okraja vpliva veliko dejavnikov: število gospodinjstev, število podjetij in samostojnih podjetnikov, število in velikost večstanovanjskih objektov, vrste in količine pošiljk, način dostave, velikost dostavnega območja, strnjenost naselja, dodatnih del, ki jih pismonoša opravi izven redne dostave, kot so npr. prevoz sklepov, dostava paketov v drugih dostavnih okrajih, dela pri prispetju in odpravi pošiljk.

Merjenje poti v dostavi

Za merjenje poti v dostavi se uporablja sodoben in klasičen način merjenja. Poti v dostavi se merijo z data logerji ali drugimi GSP-napravami ali s pomočjo GIS-

aplikacij. Takšen način merjenja se lahko izvaja pri vseh načinih dostave (razen pri peš dostavi). Upoštevati je treba, da se z GPS-napravami merijo le poti zunaj zgradb, saj se GPS-naprava namesti na transportno sredstvo ali v avtomobil, če se dostava opravlja z avtomobilom.

Merjenje poti na klasičen način izvaja merilec praviloma z istim sredstvom, kot se izvaja dostava. Pot se meri do začetka dostave, poti v dostavi, poti med presledki v dostavi in poti za vrnitev na pošto. To hkrati izvajata pismonoša in merilec pri dostavi:

- peš,
- s kolesom in kolesom s pomožnim motorjem, izjemoma s števcem drugega vozila,
- s kolesom z motorjem in motornim kolesom – s števcem kolesa z motorjem,
- z avtomobilom – s števcem.





Vsak dostavni okraj je treba izmeriti v celoti vsaj 1-krat na pet let. Meritve dostavnih okrajev se opravljajo tudi pogosteje, in sicer ob večjih spremembah števila gospodinjstev, ob spremembi količine tistih pošiljk, ki bistveno vplivajo na samo pot v dostavi, ob reorganizaciji dostavnih okrajev na pošti. Meritev dostavnega okraja se opravi v celoti, ko gre za spremembo števila gospodinjstev zaradi novega dela naselja.

Potovnica

Potovnica je dokument vsakega dostavnega okraja in je sestavljena iz osnovnih podatkov: naziva in poštne številke pošte, oznake dostavnega okraja, začetka veljavnosti. Potovnica velja za vse dneve dostave v tednu, predvideni čas odhoda pismonoše na dostavo, okvirni čas vrnitve pismonoše na pošto in način dostave.

Na podlagi potovnice oziroma obhodnega reda se na pošti izpišejo napisi na napisnih trakovih potovnikov, pri čemer je zelo pomembno, da so napisi na letvicah čitljivi.

Potovnice ožjih in širših dostavnih okrajev veljajo od ponedeljka do petka. Potovnice kombiniranih dostavnih okrajev veljajo od ponedeljka do petka, za sobote pa veljajo posebne potovnice (Pripomoček referentov za dostavo Maribor, 2011).

	Pošta Slovenije d.o.o. PE Kranj Pošta: 4205 Preddvor	Velja od: 25. 9. 2012 Velja do: 25. 9. 2017	
POTOVNICA dostavnega okraja Š2			
Dnevi dostave v tednu:		od ponedeljka do petka	
Odhod na dostavo:		8.00	
Okvirni čas vrnitve na pošto:		13.00	
Način dostave:		Kolo z motorjem ▼	
PODATKI ZA IZRAČUN NM			
	opravljena pot v km	koeficient	preračunana pot
DO ZAČETKA DOSTAVE, PRESLEDKI MED NASELJI, VRNITEV NA POŠTO	12,1	13%	1,6
HOJA PO DVORIŠČIH, NADSTROPJIH	2,5	105%	2,6
DOSTAVA s prevoznim sredstvom	24,7	22%	5,4
peš	0,0	100%	0,0
IZPRAZNJEVANJE POŠTNIH NABIRALNIKOV z avtomobilom	0,0	18%	0,0
peš	0,0	100%	0,0
IZMENJAVA POŠTNIH SKLEPOV z avtomobilom	49,9	9%	4,5
peš	0,0	100%	0,0
SPREJEM IN VROČITEV POŠILJK V PROSTORIH POŠILJATELJA/NASLOVNIKA z avtomobilom	15,5	17%	2,6
peš	0,0	100%	0,0
Skupaj opravljena pot	104,6882		16,7
Opravljena pot s prevoznim sredstvom za izračun nadomestila			102,2
Ulica, naselje, skupina hiš v dostavi	Peš	S prevoznim sredstvom	Opombe
ŠIRŠI DOSTAVNI OKRAJ			
do dostave		2,8	
po Oiševku		7,5	
do Luž		1,0	
po Lužah		6,0	
do Oiševka		1,5	
po Oiševku		0,8	PN 22a
do Hotemaž		0,9	
po Tupaličah 60,60a,1			
po Hotemažah	2,5	10,4	PN 40
do pošte 4212 Visoko		1,6	
do pošte 4205 Preddvor		4,3	
odprava sklepa pošte 4206 Zgornje Jezersko		20,8	dežurstvo
odprava sklepa pošte 4212 Visoko		24,8	dežurstvo
do pošte 4205 Preddvor		4,3	dežurstvo
prevzem paketov pri pogodbeniku		15,5	dežurstvo
Skupaj	2,5	102,2	
Pripravil: Zvonko Stojnšek			Potrjuje:  Barbara Galčič Drakslar direktorica PE

Slika 9: Potovnica

(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

5.2 ORGANIZACIJA DELA NA POŠTI PREDDVOR

Uslužbenci z delom pričnejo zjutraj med 5.00 in 5.30. Pismonoši razvrstijo pošiljke po dostavnih okrajih, do 7. ure se opravi tudi jutranja dostava časopisov Gorenjski Glas in Finance. Manipulativne delavke v tem času razvrstijo in vpišejo pošiljke za dostavo ali izročitev na pošti.

Za lažjo organizacijo dela imamo določenega dežurnega pismonošo, ki opravlja določena dodatna dela. Dežurni pismonoša je odgovoren za pravilen in varen prevzem sklepov, prevzem paketov, hitre pošte ter vseh prispelih svežnjevo pošiljk, poskrbi za izmenjavo morebiti nepravilno usmerjenih pošiljk. Pismonoša najprej

razvrsti svežnje nenaslovljene direktne pošte, preveri podatke na sveženjskih nazivnicah, datume raznosa in prispetje vseh svežnjev. Preveri tudi, če prispe preveč ali premalo izvodov nenaslovljene direktne pošte. Naslovnice shrani in jih kasneje preda delavki v manipulaciji.

Dežurni pismonoša sodeluje tudi pri pripravi knjiženih pošiljk za vročitev naslovníkom. Pošiljke deli in razvršča po dostavnih okrajih, za poštno predele in za izročitev na pošti.

Ko imajo pismonoši pošiljke pripravljene, jih vložijo v torbe in gredo v dostavo. Vsak pismonoša opravlja dostavo praviloma v enem dostavnem okraju. Imamo sedem dostavnih okrajev, v katerih se dostava opravlja petkrat tedensko. V ožjem dostavnem okraju se dostava opravlja šestkrat tedensko.

Pošta opravlja dostavo pošiljk tudi na območju pošt 4212 Visoko in 4206 Zgornje Jezersko (centralizirana dostava), izročanje obveščeni pošiljk pa nato opravljata pošti 4206 Zgornje Jezersko in 4212 Visoko (decentralizirano izročanje). Obračun s pismonoši se za izročilno pošto 4206 Zgornje Jezersko opravlja na pošti 4205 Preddvor, obveščene pošiljke za naslovnike na območju pošte 4212 Visoko pa pismonoša preda izročilni pošti 4212 Visoko (delni obračun).

Pismonoše na dostavi opravljajo tudi prodajo poštnih vrednotnic in ostalega trgovskega blaga ter sprejemajo navadne in knjižene pošiljke.

Po opravljeni dostavi se pismonoša vrne na pošto. Čas vrnitve z dostave je različen, saj je čas, ki ga pismonoša porabi za dostavo pošiljk, odvisen od števila prispelih navdanih pisemskih pošiljk, knjiženih pošiljk, prispelih paketov, nakaznic in nenaslovljene direktne pošte. Pismonoša mora po opravljeni dostavi z delavcem, ki je za to zadolžen, napraviti obračun.

Za opravljanje dostave uporabljajo pismonoše pošte 4205 Preddvor različna prevozna sredstva, in sicer: avtomobile, motorna kolesa, skuterje in dvokolesa. Za uporabo skuterja in motornega kolesa PS sklene s posameznim delavcem pogodbo o uporabi prevoznega sredstva.

Poštno uslužbenke opravljajo manipulativna dela na poštnem okencu: sprejem in izročanje pošiljk, denarne storitve za Poštno banko Slovenije, d. d. (v nadaljevanju PBS), storitve plačilnega in menjalnega prometa, izplačilo gotovine preko POS-terminala, sprejem športnih stav, vplačila za loterijo Slovenije, sprejem telegramov, prodajo vstopnic za Eventim, prodajo trgovskega in komisijskega blaga. Sodelujejo pri jutranji pripravi pošiljk za pismonoše, obračunu pismonoš po vrnitvi z dostave, opravljajo tudi popoldanska dežurstva in izmenjavo sklepov s sosednjima poštama.

6 STORITVE NA POŠTI 4205 PREDDVOR

PS opravlja različne vrste storitev. V diplomski nalogi so analizirane le nekatere storitve, ki jih opravlja pošta 4205 Preddvor, in so razvrščene v tri skupine: poštna, ki se delijo na univerzalne in druge poštna storitve, denarne storitve in ostale storitve.

Analiza se nanaša na tri zaporedna poslovna leta, in sicer 2011, 2012 in 2013.

Med univerzalne storitve uvrščamo standardno pismo, navadno pismo, priporočeno pismo, vrednostno pismo, dopisnico, tiskovino, pošiljko za slepe in slabovidne, paket, navadni paket (samo v notranjem prometu).

Med druge poštna storitve uvrščamo pisma v kazenskem postopku, pisma v pravdnem postopku, pisma v upravnem postopku ter pisma v postopku vpisa v sodni register in postopku izbrisa iz sodnega registra brez likvidacije, paket, poslovni paket, mednarodni poslovni paket, hitro pošto, naslovljeno direktno pošto, naslovljeno publikacijo, poslovni odgovor, poslovno pismo, odkupnino, povratnico, dobavnico, podpis dokumentov, osebno vročitev, podpis dokumentov, pazljivejše ravnanje, čas dostave, poštnino plača naslovnik in prednostno.

Denarne storitve obsegajo: poslovanje s poštnimi nakaznicami, osebnimi računi, hranilnimi vlogami, izplačili preko POS-terminala, vplačila, izplačila in brezgotovinski promet z računi pravnih oseb pri PBS, izplačila pokojninskih nakaznic, menjalni promet, plačilni promet in ostale storitve za PBS.

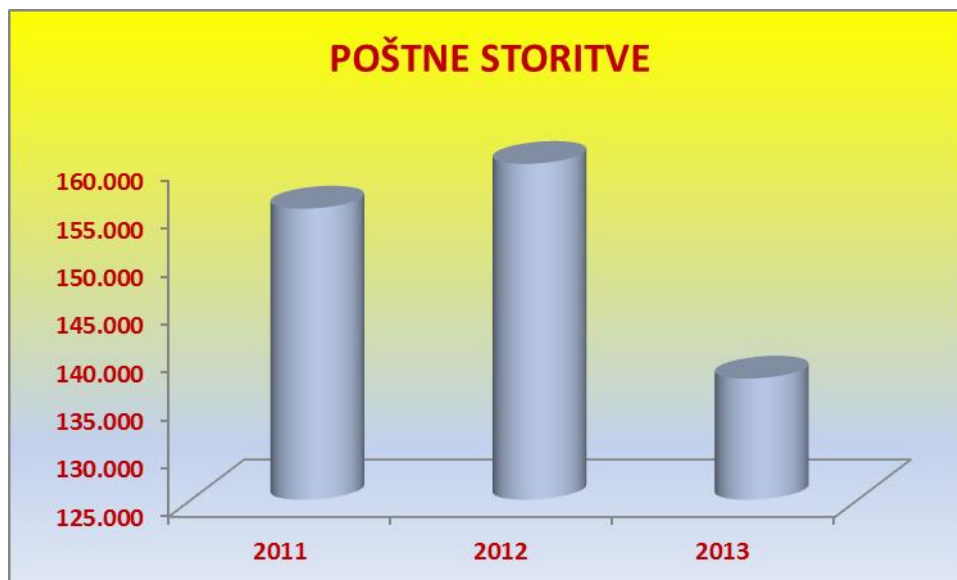
K ostalim storitvam prištevamo sprejem telegramov, sporočil po telefaksu, prodajo trgovskega in komisijskega blaga, odkup mobilnih aparatov, virtualne storitve, storitve za Loterijo Slovenije, Športno loterijo in ostalo.

6.1 POŠTNE STORITVE

Poštna storitev se v notranjem poštnem prometu izvaja skladno z določili Zakona o poštnih storitvah ZPSto-2, Splošnimi pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve, Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštna storitev, v mednarodnem poštnem prometu pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštna zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori (<http://www.posta.si/naslovnica2/454/Postne-storitve>).

Obseg poštna storitev na pošti 4205 Preddvor se spreminja oz. niha. V letu 2011 je bilo opravljenih 155.293 kosov storitev, v letu 2012 je bila zaznana 3-odstotna rast in je bilo opravljenih 159.957 kosov storitev. V letu 2013 je bil prikazan padeč storitev.

Storitve so se zmanjšale za 14 % v primerjavi z letom 2012, v primerjavi z letom 2011 pa za 11 %. V letu 2013 je bilo opravljenih 137.608 kosov storitev. Upad je posledica racionalizacije poslovanja strank ter uporabe drugih storitev in manjše kupne moči prebivalstva. Podjetja pri oddaji paketnih pošilk iščejo čim nižjo ceno pri konkurentih.



Graf 2: Poštne storitve pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Univerzalna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več poštnih storitev, določenih z zakonom, s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, dostopnih za vse uporabnike (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, 3. člen, točka 3).

V letu 2013 je bilo opravljenih 59.686 kosov univerzalnih storitev, kar je 1 % manj kot v letu 2012 (60.007 kosov) in 3 % manj kot v letu 2011. Upad univerzalnih storitev je manjši od povprečnega upada na nivoju poslovne enote, kar je posledica dejstva, da storitve opravljajo predvsem fizične, manj pa pravne osebe. Na območju pošte ni večjih podjetij, industrijskih con, ampak prevladujejo mikro in majhna podjetja ter samostojni podjetniki.

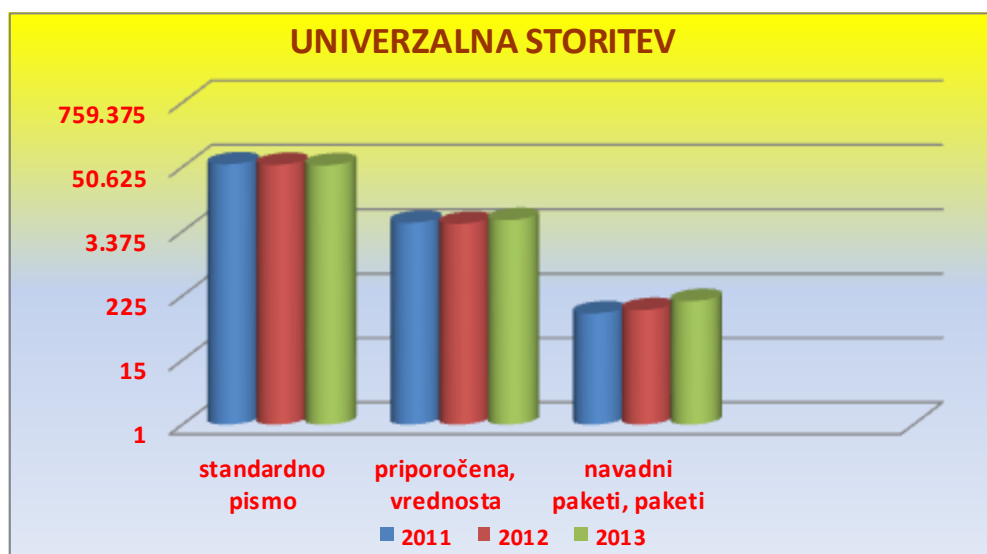


Graf 3: Univerzalne storitve pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Upad standardnih in navadnih pisem, dopisnic in tiskovin je posledica spremenjenega načina poslovanja predvsem pravnih oseb, ki uporabljajo elektronski načina komuniciranja, ta pa prinaša prednost predvsem v hitrosti informacije.

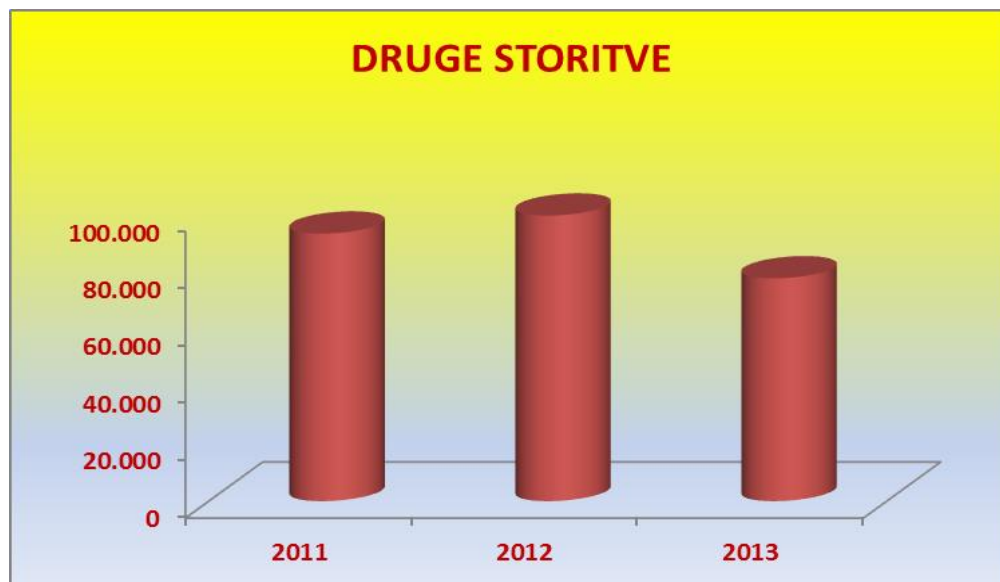
Porast je zaznan pri sprejemu priporočenih ter vrednostnih pisem.

Obseg paketnih pošiljk se iz leta v leto povečuje, predvsem na račun podjetij, ki imajo sedež na območju občine.



Graf 4: Obseg in struktura univerzalnih storitev pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Pri obsegu drugih storitev je zaznano ciklično gibanje. V letu 2011 je bilo opravljenih 93.582 kosov storitev, v letu 2012 7 % več, in sicer 99.880 kosov, potem pa sledi 22-odstotni padec na 77.922 kosov opravljenih storitev v letu 2013.



Graf 5: Obseg in struktura drugih storitev pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Največji upad storitev zaznavamo pri oddaji nenaslovljene direktne pošte, ki je posledica racionalizacijskih ukrepov pri oglaševalcih.

6.2 DENARNE STORITVE

Leto	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Denarne storitve	56.718	56.386	55.672	99	98

Tabela 1: Denarne storitve pošte 425 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Pri obsegu denarnih storitev je zaznan minimalen 1- do 2-odstotni padec storitev, kar je bistveno manj od povprečnega padca obsega denarnih storitev na območju PE Kranj. Majhen upad je posledica dejstva, da v neposredni bližini ni drugih izvajalcev plačilnih storitev (npr. bencinskih servisov, trgovin, bank oz. hranilnic). Prav tako ugotavljamo, da uporaba elektronskega bančništva ni bistveno vplivala na število opravljenih storitev.

V letu 2013 je bil zaznan porast poštnih nakaznic. Porast storitev je posledica večjega prispejta odkupnih pošiljk, ki so imele priloženo poštno nakaznico kot

vplačilni dokument. Pri ostalih denarnih storitvah je zaznati le manjši upad, ker poslujemo na ruralnem območju.

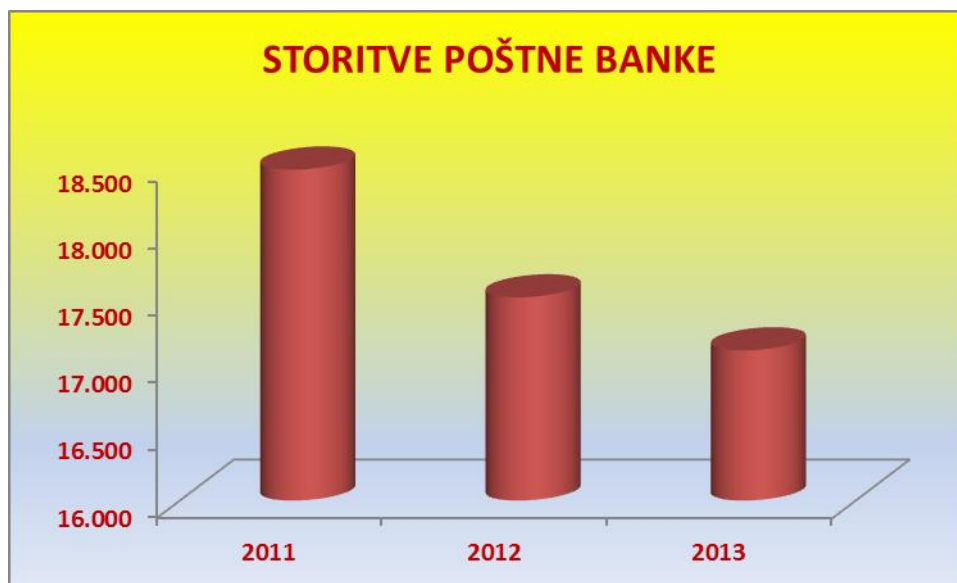
Pošta opravlja denarne storitve, med katere spadajo bančne storitve in tiste storitve po Zakonu o bančništvu, za katere je pridobila dovoljenje s strani Banke Slovenije. Bančne storitve se opravljajo za Novo kreditno banko Maribor d. d. ter PBS.

Na pošti 4205 Preddvor v strukturi bančnih storitev glavnino predstavljajo opravljene storitve za PBS.

Leto	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Storitve PBS.	18.466	17.514	17.119	98	93

Tabela 2: Storitve PBS pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Upad storitev za PBS je posledica zmanjšanja prejemnikov socialne pomoči, otroškega dodatka, letnega dodatka ter s tem povezanih manj vplačil in izplačil z računov ter povečanja brezposelnosti.



Graf 6: Obseg in struktura storitev PBS pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Plačilni promet je proces prenosa denarnih sredstev, izvajanja vplačil in izplačil ter izvajanja obračunov oziroma drugih poravnav v plačilnih sistemih (Ur. l. RS, št. 110/2006 z dne 26. 10. 2006; 5. člen ZPlaP).

Leto	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Plačilni promet	37.417	37.889	37.449	99	101

Tabela 3: Storitve plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor

(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Iz podatkov je razvidno, da se je plačilni promet v letu 2012 v primerjavi z letom 2011 povečal, v letu 2013 pa je zaznati rahel upad plačilnega prometa, čeprav je v primerjavi z letom 2011 višji.



Graf 7: Obseg plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor

(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Vzrok za nihanje plačilnega prometa je prehod uporabnikov s klasičnega načina plačila na poštne okence na uporabo spletnega bančništva, plačil prek trajnih nalogov in novih izvajalcev plačilnega prometa (Mercator).

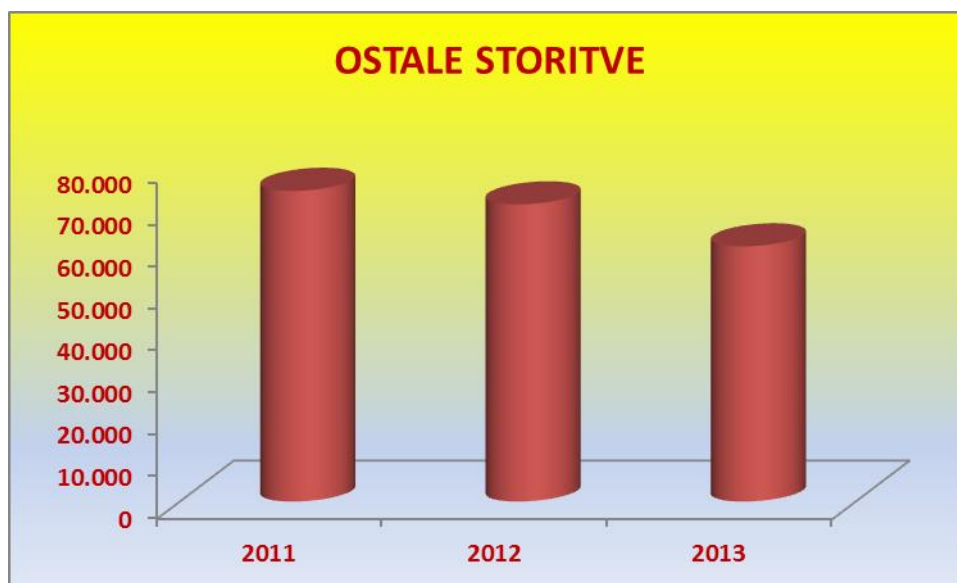
6.3 OSTALE STORITVE

Med ostale storitve na pošti štejemo sprejem telegramov, telefaksov, prodajo srečk, sprejem stav, vplačil loterije, prodajo trgovskega blaga, prodajo virtualnih kartic, prodajo vstopnic in odkup mobilnih aparatov.

Leto	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Ostale storitve	74.077	70.840	60.832	86	82

Tabela 4: Storitve plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor

(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)



Graf 8: Obseg plačilnega prometa pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Podatki o opravljenih ostalih storitvah kažejo, da je bilo v letu 2013 opravljenih za 15 % manj storitev kot v predhodnem letu, v primerjavi z letom 2011 pa kar za 22 % manj.

Opaziti je trend upadanja ostalih storitev, kar je posledica upada prodaje raznovrstnega blaga zaradi manjše kupne moči ter konkurenčnih cen ostalih ponudnikov. Velik upad storitev je zaznati pri storitvah iger na srečo, in sicer srečk, stav in loterije, kar je posledica vplačil preko spleta in zvišanja cen nekaterih iger ob uvedbi davka na finančne storitve.

V okviru ostalih storitev je zaznana rast le v okviru storitev prodaje virtualnih kartic za predplačniške mobilne pakete.

7 PRODUKTIVNOST

Delo v poštnem prometu je normirano. **Norma** je sestavljena iz glavnega – operativnega ali tehnološkega (časa, potrebnega za izvršitev posamezne storitve) in dopolnilnega časa. Dopolnilni čas zajema nestalne, kratkotrajne postopke, ki jih ni mogoče izmeriti, pripravo delovnega mesta pred začetkom dela, med delom in po koncu dela (žig, blagajniška sredstva), pripravo potrebnih obrazcev, dajanje pojasnil strankam, zastoje in prekinitve pri delu (prekinitvev električnega napajanja, napake na računalniških povezavah, okvare delovnih sredstev ipd.), prehod z enega opravila na drugo, fiziološke potrebe in druge okoliščine, ki lahko nastopijo med delom, in odmor (malica).

Norme se v poštnem prometu uporabljajo za izračun količine dela, ločeno za manipulacijo in dostavo, kot pokazatelj za ugotavljanje obsega posameznih opravil, za sistematizacijo delovnih mest, za razvrstitev pošt v razrede, za določitev samostojnih delovnih mest upravnikov pošt, vodij oddelkov in kontrolorjev, za določitev čiščenja poslovnih prostorov pošt, za ekonomske analize, ki so potrebne za spremljanje razvoja poštne dejavnosti idr. (Galičič Drakslar, 2011).

Produktivnost se ugotavlja skupaj za celotno podjetje, poslovno enoto, posamezno pošto ter manipulacijo in dostavo na posamezni pošti.

Leto	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Produktivnost v %	92	102	105	103	114

Tabela 5: Produktivnost pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Povprečna produktivnost pošte 4205 Preddvor je bila v letu 2011 92-odstotna, v letu 2012 se je zvišala na 102 %, predvsem zaradi manjšega števila prisotnih delavcev na delu, izvedene reorganizacije dostave in pa upoštevanja priporočljive prisotnosti števila delavcev na delu. V letu 2013 je produktivnost znašala 105 %.

Produktivnost manipulacije	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Št. delavcev	2,6	2,9	3,1	107	119
Produktivnost	95	105	100	95	105

Tabela 6: Produktivnost manipulacije pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Produktivnost manipulacije je bila v letu 2011 manj kot 100-odstotna. Zaradi spremembe strukture in vrste storitev ter obsega del, povezanih z izvedenimi centralizacijami dostave, se je v letu 2012 povečala na 105 %. V letu 2013 je znašala 100 %, predvsem zaradi stalnega prilagajanja števila prisotnih delavcev na delu.

Produktivnost dostave	2011	2012	2013	Indeks 2013/2012	Indeks 2013/2011
Št. delavcev	4,9	6,1	7,2	118	147
Produktivnost	89	100	107	107	120

Tabela 7: Produktivnost manipulacije pošte 4205 Preddvor
(Vir: Pošta Slovenije d. o. o., PE Kranj)

Produktivnost v dostavi se je vsa leta povečevala, kar je posledica centralizacija dostave. Centralizacija je bila izvedena zaradi spremembe delovnega časa pošte 4206 Zgornje Jezersko in pošte 4212 Visoko. S centralizacijo se je zvišalo tudi število pismonoš na pošti.

8 ZAKLJUČEK

Pošta Slovenije je gospodarska družba, ki svoje prihodke ustvarja na konkurenčnem trgu. Dolžna je izvajati univerzalne storitve predpisane kakovosti, hkrati pa skrbeti, da bo poslovanje gospodarno, razvojno naravnano in dolgoročno vzdržno, da bo dosegla optimizacijo poslovanja ter reorganizirala poštno mrežo s spremembo delovnih časov pošt, centralizacijami ter preoblikovanjem poštnih enot.

Pošta 4205 Preddvor je srednje velika pošta v okviru PE Kranj in je razvrščena v letu 2013 v III. a razred. Obseg storitev pošte se je v zadnjih treh letih znižal. Trend padanja klasičnega poštnega prometa bo prisoten še naprej. Razlogi so obsežni varčevalni ukrepi v podjetjih, padec kupne moči, spremembe zakonodaje s področja socialnih prejemkov, prehod na elektronsko poslovanje in spremenjene nakupne navade ter uporaba elektronskih načinov prenosa sporočil. Zaradi elektronske pošte, elektronskega plačevanja računov in elektronskega oglaševanja se zmanjšuje pisemski promet, povečuje pa se paketni promet, predvsem na račun internetne trgovine.

Seveda pa bi bilo treba tudi pismonoše opremiti s sodobnimi prenosnimi terminali, ki bi omogočali odčitavanje črtnih kod, sprejem plačilnih kartic, elektronski podpis prejemnikov. S tem bi se odpravilo tiskanje listin in omogočilo enostavnejše poslovanje.

Uporabniki poštnih storitev si želijo cenovno dostopne, zanesljive in kakovostne poštno izdelke in storitve, ki ustrezajo njihovim individualnim potrebam. Če želimo biti uspešni, moramo ves svoj trud in energijo usmeriti v zadovoljstvo svojih uporabnikov. Z njimi moramo graditi medsebojno zaupanje in kakovosten odnos. Poleg poštnih storitev jim moramo ponuditi tudi druge različne storitve, saj bomo le tako povečali prihodke.

VIRI IN LITERATURA

Knjige:

- Galičič Drakslar, B. (2011). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj: B&B.
- *Uradni list RS*, št. 110/2006 z dne 26. 10. 2006.

Interna navodila in priročniki

- Pripomoček referentov za dostavo Maribor, november 2011.
- Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja za izvajanje univerzalne poštne storitve.
- Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja (Uradno glasilo 3/2013).
- Stanje poštnega omrežja na Gorenjskem v letu 2013.
- Priročnik za pismonoše, 2011.
- Pravilnik o organizaciji poštnega omrežja.
- Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve (Maribor, avgust 2013).

Spletne strani:

- Pošta Slovenije: Osnovne informacije. Pridobljeno 29. 4. 2014 z naslova <http://www.posta.si/opis-storitve/490/Osnovne-informacije>.
- *Poštna storitev*. Pridobljeno 27. 3. 2014 z naslova <http://www.posta.si/naslovnica2/454/Postne-storitve>.
- *Poslovalnica Preddvor*. Pridobljeno 22. 3. 2014 z naslova <http://www.posta.si/poslovalnica/1774/Preddvor>.
- <http://slo.slohost.net/cgi>. Pridobljeno 20. 3. 2014.
- Poštni nabiralniki. Pridobljeno 4. 6. 2014 z naslova <http://postnabiralniki.si/?p=podometni>.
- Pošta. Pridobljeno 20. 3. 2014 z naslova <http://sl.wikipedia.org/wiki/po%25c5%25a1ta>.
- Potovniki. Pridobljeno 17. 5. 2014 z naslova https://www.google.si/search?q=POTOVNIK&hl=sl&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ei=sZB3U8CnD6_X7Ab_h4DIDw&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=1139&bih=584#facrc=_&imgrc=1cC-aaiggbpDsM%253A%253B1ezQWcp8yI0EIM%253Bhttp%253A%252F%252Fwww.odm-inz.si%252Fimages%252FpotovnikLD.jpg%253Bhttp%253A%252F%252Fwww.odm-inz.si%252Fposta.html%253B410%253B457.