



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Poslovna logistika

DOSTAVA POŠILJK NA POŠTI SLOVENIJE

Mentor: Bojan Radinja, univ. dipl. tehnol. prom.
Lektorica: mag. Aleksandra Gačič

Kandidatka: Ljiljana Tadić

Kranj, november 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju za nasvete in pomoč pri nastajanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se Franciju Nosetu iz podjetja Pošta Slovenije za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Aleksandri Gačić, ki je lektorirala diplomsko nalogo.

IZJAVA

»Študentka Ljiljana Tadić izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Bojana Radinje, univ. dipl. inž. tehnol. prom.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

V nalogi je opisana dostava pošilk, predvsem problematika dostave knjiženih pošilk. V začetku je na kratko predstavljena Pošta Slovenije, nato so predstavljene faze prenosa pošilk in teorija prenosa pošilk s poudarkom na zadnji fazi, to je dostavi in posebni obliki dostave, vročanju pošilk. Na koncu so prikazani rezultati ankete, opravljene med naslovniki knjiženih pošilk, ki jim pošiljke niso bile vročene na naslovu, temveč so jih morali ti dvigniti na izročilni pošti.

KLJUČNE BESEDE

- prenos
- dostava pošilk
- vročanje pošilk
- obvestilo o prispeli pošiljki

ABSTRACT

This assignment describes the delivery of shipments, especially the problem of delivering registered mail. The Post of Slovenia is shortly described in the beginning of this assignment, followed by the presentation of the delivery phases of shipments and the theory of the delivery of shipments focusing on the final phase, which is the delivery and a special kind of delivery which is handing out shipments to the customers themselves. In the end of the assignment, a survey asking customers, who didn't receive the shipment at their home, but had to pick their shipments up at the post office, is shown.

KEYWORDS

- transfer;
- delivery of shipments;
- service items
- received notice of shipment.

KAZALO

1 UVOD	1
1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2 CILJI NALOGE	2
1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA.....	2
1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	2
1.5 METODE DELA.....	2
2 PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE, D.O.O.	3
2.1 OSNOVNI PODATKI	3
2.2 ZGODOVINA POŠTE	4
2.3 POSLANSTVO IN VIZIJA PODJETJA	5
2.4 RAVNANJE Z ZAPOSLENIMI	6
3 FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK	6
3.1 SPREJEM	6
3.2 USMERJANJE.....	9
3.3 PREVOZ	9
3.4 DOSTAVA	9
4 DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK	11
4.1 ORGANIZACIJE DOSTAVE	11
4.2 DELOVNA SREDSTVA IN PRIPOMOČKI ZA PISMONOŠE.....	14
4.3 PRIPRAVA NA DOSTAVO	16
4.4 DOSTAVA POŠILJK	18
4.4.1 <i>Dostava navadnih pošiljk</i>	18
4.4.2 <i>Dostava knjiženih pošiljk</i>	20
4.5 DOSTAVA POŠILJK, KO STRANKE NI DOMA.....	24
4.6 ANALIZA PODATKOV NEVROČENIH POŠILJK	25
5 RAZISKAVA O DOSTAVI POŠILJK V ČASU, KO STRANKE NI DOMA	28
5.2 REZULTATI IN INTERPRETACIJA ANKETE	30
5.3 PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE NA PODROČJU DOSTAVE IN VROČANJA POŠILJK	33
6 ZAKLJUČEK	35
7 LITERATURA IN VIRI	36

1 UVOD

Osnovna dejavnost Pošte Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju Pošta Slovenije) je prenos in dostava vseh vrst pošilk. V diplomski nalogi je obravnavana dostava pošilk v času, ko stranke ni doma. Pošta Slovenije se srečuje s problemom nedostavljenih poštnih pošilk kljub prizadevanju, da bi zadovoljila potrebe svojih strank ter jim pošiljke dostavila v dogovorjenem času in na dogovorjen način. Velika napaka pri dostavi pošilk je na strani pismonoš, kajti dogaja se, da pismonoša hiti in stranke ne obvesti o prispeli pošiljki na *licu mesta*, ampak ji napiše obvestilo o prispeli pošiljki. V tem primeru mora stranka oditi na pošto ter prevzeti pošiljko. Ljudje so danes v bitki s časom, kar pomeni, da so zaposleni in običajno pridejo iz službe v poznih popoldanskih urah, zato ne utegnejo oditi na pošto po pošiljko. Dodaten problem so dolge čakalne vrste za dvig pošilk v popoldanskem času. Vse to mora Pošta Slovenije vzeti v zakup ter spodbujati pismonoše k opravljanju nalog, obveznosti in dolžnosti.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Področje, ki je obravnavano v nalogi, je dostava različnih vrst pošilk s strani Pošte Slovenije. Kljub elektronski dobi se še vedno veliko pošilk dostavlja tudi preko pošte. Dostava pošiljke je izrednega pomena, kajti če ni uspešne dostave, naslovnik pošiljke ne dobi. Če je naslovnik prisoten, potem to ni problem, saj lahko pismonoša takoj vroči pošiljko, večji problem je, če naslovnika ni doma.

Pošta Slovenije je poslovni sistem posebnega družbenega pomena, katerega osnovna dejavnost je opravljanje poštnih storitev, tj. prenosa pošilk in sporočil v notranjem in mednarodnem prometu. Pošta Slovenije nujno razpolaga in gospodari z ustrezno poštno infrastrukturo (objekti, naprave ter druga delovna sredstva, ki so medsebojno povezana v tehnično-tehnološko celoto). Poštno omrežje pa sestavljajo enote poštnega omrežja (pošta, poštni centri) ter sredstva poštnega omrežja.

Pošta Slovenije se zaveda, da so že zdavnaj minili časi, ko je imela prevladujoč tržni položaj pri prenosu pošilk. Danes se tudi na tem področju pojavlja konkurenca, saj je pošilk vedno več. Stranke zahtevajo kakovostno opravljeno storitev.

Ugled Pošte Slovenije pa je v največji meri odvisen od pismonoš, saj se ti vsakodnevno srečujejo s strankami na njihovem domu. Dostava pošilk je torej izredno pomembna za dejavnost Pošte Slovenije.

Osnovna hipoteza naloge se glasi, da pismonoše raje pustijo obvestilo o prispeli pošiljki, kot pa da bi počakali in strankam vročili pošiljko. Stranke za prevzem pošiljke na pošti izgubijo čas, kar povzroča njihovo nezadovoljstvo.

Namen diplomske naloge je obravnava in prikaz zadnje faze logistične dejavnosti na Pošti Slovenije, to je dostava pošiljk.

1.2 CILJI NALOGE

Cilj diplomske naloge je obravnava in prikaz zadnje faze prenosa pošiljk to je dostava pošiljk in to knjiženih pošiljk, ki se ne vlagajo v hišni predalčnik, ampak se mora od naslovnika pridobiti podpis o prevzemu pošiljke.

Cilji diplomske naloge so:

- predstaviti podjetje Pošta Slovenije;
- pojasniti vlogo in pomen poštnih storitev v Sloveniji;
- prikazati dostavo pošiljk;
- analizirati dostavo pošiljk v času, ko naslovnika ni doma;
- podati predloge za izboljšanje stanja.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

V diplomski nalogi sem se omejila na področje Ljubljane, in sicer sem v eni izmed poslovalnic poslovne enote Ljubljana anketirala naključno izbrane obiskovalce Pošte ter jih spraševala po mnenju o puščanju obvestil o prispeli pošiljki. Menim pa, da so rezultati uporabni za celotno organizacijo, saj do problema prihaja povsod v Sloveniji, ne le v Ljubljani.

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavljam, da bodo naključno izbrani anketirani hoteli sodelovati pri anketiranju ter da bom zbrala vsaj 50 anketnih vprašalnikov.

1.5 METODE DELA

Pri sestavljanju diplomske naloge sem uporabila deskriptivni pristop ter v njegovem okviru metodo kompilacije, kar pomeni, da sem povzemala dostopno in relevantno gradivo Priročnik za pismonoše. Za empirični del sem uporabila metodo anketiranja. Anketni vprašalnik sem sestavila sama in v času od 20. 8. do 30. 8. 2011 anketirala naključno izbrane obiskovalce ene izmed poslovnih enot v Ljubljani.

2 PREDSTAVITEV POŠTE SLOVENIJE, D.O.O.

2.1 OSNOVNI PODATKI

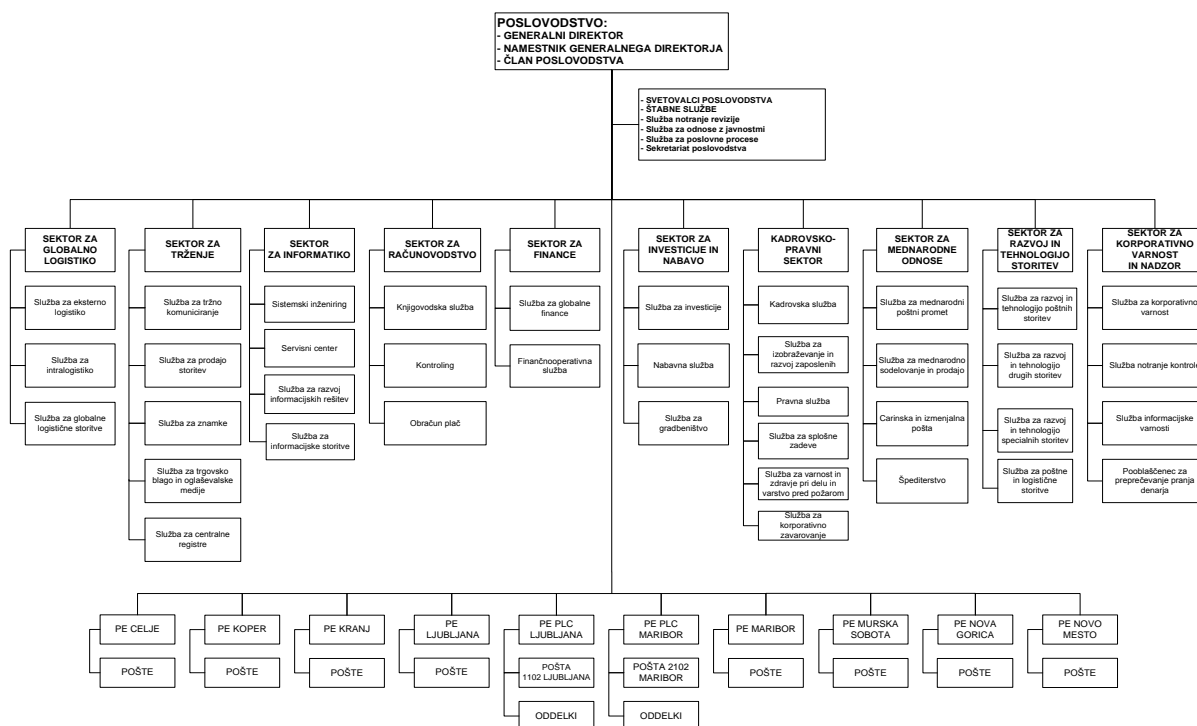
Pošta Slovenije je bila ustanovljena ob razdružitvi nekdanjega skupnega PTT podjetja Slovenije (Pošte in Telekom) 1. januarja 1995. Od julija 2002 deluje kot gospodarska družba v 100-odstotni lasti Republike Slovenije.

Z obsežnim naborom storitev, visokimi prihodki, investicijami in dobičkom, veliko akumulacijo znanja, dolgoletno tradicijo in pripadnostjo več kot 6700 zaposlenih je Pošta Slovenije eden od stebrov nacionalnega gospodarskega okolja.

Pošta Slovenije je imela v letu 2010 deset poslovnih enot, in sicer:

- Poslovna enota Celje,
- Poslovna enota Koper,
- Poslovna enota Kranj,
- Poslovna enota Ljubljana,
- Poštni logistični center Ljubljana,
- Poštni logistični center Maribor,
- Poslovna enota Maribor,
- Poslovna enota Murska Sobota,
- Poslovna enota Nova Gorica,
- Poslovna enota Novo mesto.

ORGANIGRAM POŠTE SLOVENIJE d. o. o.



Slika 1: Organigram Pošte Slovenije

(Vir: Priročnik za pismonoše, Maribor, januar 2011)

2.2 ZGODOVINA POŠTE

Želja videti in slišati, kaj se dogaja na drugem koncu sveta, ni nova, stara je toliko kot človeštvo. Zgodovinski viri govore, da se je prvi organizirani prenos sporočil in naročil pojavil v Egiptu, v času 19. dinastije faraonov. Glasniška služba v starem veku, ki se je pojavila izključno zaradi potreb varnosti države tiste dobe, je bila razmeroma hitro dokaj organizirana. Sprva so jo opravljali glasniki pešci, pozneje pa glasniki na konjih in kamelah. V starem Rimu je v času republike senat organiziral glasniško službo, ki so jo opravljali glasniki, imenovani statores; prenašali so samo službena sporočila.

Zgodovinarji menijo, da je bil ustanovitelj pomembne državne prometne organizacije *cursus publicus* (državni javni voz) cesar Avgust. *Cursus publicus* je deloval po sistemu relejnih postaj, ki so bile razširjene po celotnem rimskem cesarstvu. Po razpadu rimskega imperija so se na območju Evrope pojavile majhne države, ki so imele samo lokalno ureditev poštne sistema.

Pod pokroviteljstvom Habsburžanov je bila družina Thurn-Taxis zaslužna za razvoj poštne službe skozi stoletja v velikem delu Evrope. Najstarejša poštna ustanova, ki je urejala poštno zveze tudi za naše območje, je bil Vrhovni urad dvornega poštne

mojstra na Dunaju leta 1526. Ugodnejše razmere za razvoj poštne dejavnosti so nastale v obdobju Marije Terezije, ki je s številnimi ukrepi uvedla izključno državne pravice nad poštnim regalom. Vse pravice za prevoz potnikov in pošiljk je prevzela država, s tem je pospešila razvoj poštnega prometa.

Izračun poštnine je bil v mnogih primerih zapleten. Poštino je plačeval naslovník, nekaj časa tudi pošiljatelj in naslovník, vsak eno polovico, s tem da je imel pošiljatelj možnost plačati poštino v celoti. Z izumom poštne znamke je izračun poštnine bil enostavnejši. Izum poštne znamke pripisujejo Angležu Rowlandu Hillu, ki je bil direktor Britanske kraljeve poštne službe.

Pošta na svetovni ravni je organizirana v en sistem. Vsaka državna poštna uprava je samostojna in nemoteno deluje na svojem ozemlju. Ustanovitev Svetovne poštne zveze je omogočila nemoten prenos poštnih pošiljk med državami. Da bi promet potekal nemoteno, mora država postati članica združenja Svetovne poštne zveze. Slovenija je postala samostojna država 25. junija 1991, članica Svetovne poštne zveze pa avgusta 1992. Prva znamka je bila natisnjena 26. junija 1991.

2.3 POSLANSTVO IN VIZIJA PODJETJA

Poslanstvo Pošte Slovenije je zagotavljati razvoj ter kakovostno, konkurenčno in zanesljivo izvajanje:

- poštne storitve,
- logističnih storitev,
- varnih elektronskih poštnih storitev,
- storitev uporabe globalnega poštnega informacijskega in komunikacijskega omrežja in prodaje trgovskega blaga prebivalstvu in pravnim subjektom v domačem in mednarodnem okolju.

Prispevati k:

- nacionalnemu razvoju tudi na demografsko ogroženih območjih,
- zadovoljstvu državljanov kot uporabnikov storitev,
- večanju konkurenčnosti in poslovne učinkovitosti podjetij in drugih poslovnih subjektov.

Vizija

Biti najpomembnejši in največji izvajalec poštnih in z njimi povezanih logističnih storitev v Sloveniji tudi po liberalizaciji poštnega 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.

2.4 RAVNANJE Z ZAPOSLENIMI

V Pošti Slovenije so zaposleni temelj dobrega poslovanja, saj s svojim znanjem, prizadevnostjo in sposobnostjo tržijo in prodajajo storitve, skrbijo za zadovoljstvo strank ter v skladu z vizijo in cilji podjetja predstavljajo pomemben dejavnik konkurenčnosti na trgu.

Pošta Slovenije je veliko podjetje z več kot 6.700 zaposlenimi. V strukturi zaposlenih po spolu prevladujejo moški, ki v večini opravljajo delo na dostavi in pri usmerjanju pošiljk, ženske pa v pretežni meri skrbijo za stranke na poštних okencih

Celovit pristop k izobraževanju zaposlenih v Pošti Slovenije omogoča zagotoviti jasen odgovor na vprašanje, zakaj vlagati v izobraževanje, definira cilje izobraževanja in primerno izbiro kandidatov ter pripomore k sistematičnemu načrtovanju in ocenjevanju tako rezultatov kot tudi učinkovitosti izvedenih oblik izobraževanja zaposlenih.

V sistem internega usposabljanja so vključeni vsi zaposleni, ki se usposabljaajo po internih izobraževalnih programih, katere izvajajo strokovnjaki, kar dokazuje, da se v Pošti Slovenije prenaša in osvaja specifično znanje, ki obstaja le na Pošti, s tem pa se oblikuje in gradijo kultura, vrednote in pripadnost organizaciji.

3 FAZE PRENOSA POŠTNIH POŠILJK

Osnovna naloga poštnega prometa je prenos poštних pošiljk. Prenos poštних pošiljk je razdeljen na štiri faze in te so: sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava. Vsa opravila, od sprejema pa do vključno do dostave poštne pošiljke, imenujemo s skupnim pojmom prenos pošiljke.

3.1 SPREJEM

Sprejem

Sprejem poštних pošiljk pomeni sprejem pošiljk od pošiljatelja z namenom, da jih prenesemo in dostavimo naslovniku. Pri sprejemu se poštni delavci srečujemo z uporabniki. Stiki z uporabniki niso vselej neposredni, ampak tudi posredni (v veliko primerih se sprejem pošiljk opravlja s pomočjo naprav poštne omrežja – poštne nabiralnika ipd.).

Pri sprejemu je sklenjen dogovor ali pogodba (gre za pristopno pogodbo) med uporabnikom poštних storitev in izvajalcem poštних storitev, iz katere izhajajo pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. To pomeni, da je sprejem pomembno

dejanje v procesu prenosa pošiljke, predvsem, če so postopki opravljeni hitro, kakovostno in ne nazadnje tudi gospodarno.

Pri sprejemu pošiljk je pomembno, da je poštno omrežje čim bolj dostopno uporabnikom (odpiranje novih pošt psovod tam, kjer je to ekonomsko upravičeno; nameščanje pošt nih nabiralnikov, kjer so izpolnjeni pogoji; prilagajanje delovnih časov pošt potrebam uporabnikov ...). Poštno omrežje v Pošti Slovenije je sestavljeno iz 556 pošt in 1192 pošt nih okenc.

Odprava

Odprava pošt nih pošiljk pomeni pripravo pošiljk za prevoz. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so narejeni predpisani sklepi. Sklep je enkratna odprava pošiljk s pošte.

Za odpravo pošiljk se uporabljajo brezhibne in nepoškodovane prevozne enote:

- sveženj,
- pismarnica,
- vreča,
- zabojnik,
- paleta.

Pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more dostaviti. Sprejemna pošta lahko 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 se organizirajo v primeru motenj na rednih pošt nih zvezah in v primeru velikih količin pošiljk.

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

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

Vrste sklepov so:

- Skupni (S-sklep), ki se lahko pripravi¹ v vreči, pismarnici ali zabojniku. V vrečah in zaprtih zabojnikih S-sklepa se odpravljajo vse vrste pošiljk. V pismarnicah S-sklepa se odpravljajo vrednostna pisma, Hitra pošta (pri redni odpravi), priporočena pisma, prispela iz mednarodnega prometa, in pošiljke s storitvijo Prednostno, če teh ni dovolj za polno pismarnico, pa tudi sprejeta priporočena pisma ter pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška. V S-sklepu se odpravljajo tudi vse vrste pošiljk izven prevoznih enot, torej proste pošiljke.
- Priporočeni (R-sklep) se lahko pripravi v vreči ali pismarnici. V vrečah oziroma pismarnicah R-sklepa se odpravljajo priporočena pisma za notranji promet, pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška ter sprejeta priporočena pisma za mednarodni promet.
- Navadni (N-sklep) se lahko pripravi v vreči ali pismarnici. V vrečah oziroma pismarnicah N-sklepa se odpravljajo navadne pošiljke.

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

Sklepi se odpravljajo z *zapisnikom izmenjave*, v katerega se vpiše naziv odpravne pošte in naziv prejemnika sklepov ter število prevoznih enot oziroma prostih pošiljk. V *pregledu dela* pošta evidentira število sprejetih, odpravljenih, prispelih in vročenih knjižnih pošiljk, ki se kartirajo, in paketov.

Organizacija odprave pošiljk ne zajema samo odprave poštnih sklepov s predvidenimi prometnimi zvezami, marveč tudi opravila, ki so v zvezi s tem, na primer: zlaganje pošiljk, napravljanje svežnjev (ki se označijo z naslovljeno *nazivnico*), vlaganje pošiljk v *pismarnice* ter *pismarnic* in svežnjev s pošiljkami v tipizirane zabojnike, priprava sklepov.

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

¹ Na območju, ki ga pokriva PE Poštni logistični center Ljubljana, se pošiljke odpravljajo v vrečah in v pismarnicah, na območju, ki ga pokriva PE Poštni logistični center Maribor, pa samo v pismarnicah.

3.2 USMERJANJE

Faza usmerjanje se izvaja v poštnem logističnem centru.

Deli se na:

- prispetje v poštni logistični center,
- usmerjanje v poštnem logističnem centru in
- odpravo iz poštnega logističnega centra.

Poštna pošiljke se usmerjajo po naslovih, označenih na pošiljkah. Naslovi na poštnih pošiljkah so lahko označeni na ulični naslov, poštni predal ali poštno ležeče. V poštnih logističnih centrih se uporabljajo različni sistemi usmerjanja poštnih pošilk (prva delitev, druga delitev, usmerjanje po dostavnih okrajih).

3.3 PREVOZ

Faza prevoza se izvaja med fazama sprejema in usmerjanja ter med fazama usmerjanja in dostave. Prevoz poštnih pošilk se opravlja predvsem s tovornimi vozili, v čezmejnem prometu pa tudi z letali in ladjami. Prevoze se opravlja 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 prispetja sklepa,
- vrste sklepov v prispetju oziroma odpravi.

3.4 DOSTAVA

Zadnja faza prenosa poštnih pošilk je dostava in pomeni prenos poštnih pošilk od dostavne točke pošte do predaje pošilk naslovníkom.

Dostava zajema dostavo na poštni naslov ali vročitev pošilk. Vročitev pošilk pomeni dostavo poštnih pošilk naslovníku kot posebno obliko dostave, kadar mora naslovník potrditi prevzem pošilk.

Prispetje poštnih pošilk zajema tiste delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštnih sklepov iz prevoznih sredstev, transport sklepov do delovnih mest, kjer se ti sklepi (prevozne enote) odpirajo, nadalje odpiranje sklepov in delitev pošilk glede na to, ali so namenjene za dostavo. To pomeni, da se prispetje pošilk začne s prevzemanjem sklepov in traja toliko časa, dokler ni opravljena delitev pošilk za dostavo in izročitev na pošti oziroma oddaja pošilk v smeri naslovnih poš.

Organizacija teh opravil mora biti taka, da:

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

Notranja organizacija priprave pošiljk za dostavo in izročitev je pogojena s količinami in z vrstami pošiljk, dinamiko njihovega prispetja v teku enega dneva, ne nazadnje pa tudi s sistemom dostave, ki se opravlja na posamezni pošti.

V tej fazi dostave prihajajo poštni delavci ponovno neposredno v stik z uporabniki poštne storitve (z naslovnikom, njegovim pooblaščenecem ali osebo, ki je upravičena prevzeti naslovnikovo pošiljko namesto njega).

Dostava v ožjem pomenu pomeni vstavljanje pošiljk v naslovnikov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Vročitev pošiljke pa je posebna oblika dostave, ko je treba potrditi prevzem pošiljke (neposredni stik z naslovnikom).

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

4 DOSTAVA IN VROČANJE POŠILJK

4.1 ORGANIZACIJE DOSTAVE

Naslovník si ne more sam izbirati pošte, ki mu bo dostavljala pošiljke. Vsako gospodinjstvo spada k določeni pošti. Praviloma je k pošti priključeno celo naselje, kar je odvisno od prometnih povezav, raztresenosti naselja, velikosti naselja itd. Pošta se o organizaciji dostave dogovarja s krajaní oziroma z lokalnimi skupnostmi. Vsa gospodinjstva in vsi naslovi, ki so vključeni v dostavo neke pošte, tvorijo dostavni okoliš.

Dostavni okoliš se deli na ožji in širši okoliš. Zakon o poštnih storitvah določa, da se pošiljke, ki spadajo v univerzalno poštno storitev, dostavljajo vsak delovni dan, vendar ne manj kot petkrat tedensko. Ob praznikih se število dostav pošiljk na teden ustrezno zmanjša. V ožjem dostavnem okolišu se praviloma pošiljke dostavljajo šestkrat tedensko, v širšem okolišu pa petkrat tedensko, pogostost dostave pa je odvisna od tega, če je na določeni pošti v določenem dostavnem okolišu organizirana dostava pošiljk ob sobotah.

Pri organizaciji dostave poštnih pošiljk je treba upoštevati ekonomsko upravičenost dostave, gostoto naselij, njihovo gospodarsko razvitost, obseg storitev, ki jih je treba opravljati v posameznem delu dostavnega okoliša pošte, dejanske potrebe po poštnih storitvah, ki se pojavljajo v posameznem okolišu – pri upoštevanju teh potreb je treba izhajati iz načela, da se storitve čim bolj približajo uporabnikom storitev in da se uporabniki glede pogojev čim bolj izenačijo.

Organizacija dostave poštnih pošiljk je eden pomembnejših dejavnikov ali ekonomskih elementov poštné organizacije. Dostava pošiljk je povezana z visokimi stroški, saj je v njej skoraj nemogoče nadomestiti živo človeško delo s kakršno koli mehanizacijo ali avtomatizacijo.

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

V sklopu centralizirane dostave obstajata dva načina izročanja pošiljk – centralizirani in decentralizirani. Pri centraliziranem izročanju se pošiljke vsem gospodinjstvom izročajo na eni pošti, pri decentraliziranem izročanju pa na več izročilnih poštah.

Praviloma se v vseh večjih mestih, kjer je to možno izvesti, ob centralizirani dostavi izvaja decentralizirano izročanje. Takšen način izročanja pošiljk je za uporabnike ugodnejši, ker lahko obveščene pošiljke prevzemajo na bližnji pošti. Pri decentraliziranem načinu dostave se izvaja tudi decentralizirani način izročanja pošiljk.

Tako torej poznamo:

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

Pri decentraliziranem sistemu je poznanih več podsistemov:

- delna decentralizacija – dostava pošiljk je organizirana tako, da se območje mesta razdeli na dostavna območja, v središčih teh območij pa se organizirajo dostavne pošte;
- kombinirana decentralizacija – dostava pošiljk je organizirana tako, da določena pošta pripravlja za dostavo in izročitev pošiljke za območje celega mesta in jih deli po dostavnih okrajih za vsako dostavno pošto. Pismonoše dostavnih pošt samo še razdelijo svoje pošiljke po obhodnih redih ali jih vložijo v poštne predale. Kombinirani sistem dostave pošiljk se lahko uporabi tudi pri avtomobilski dostavi (npr. paketov). V tem primeru opravlja dostavo pošiljk ena izmed pošt na določenem območju. Ta pošta opravlja celotno dostavo za območja vseh pošt z enim ali več avtomobili, medtem ko je izročitev pošiljk organizirana pri vsaki pošti. Ta sistem je uporaben tam, kjer je takšen način glede na prometno povezavo in tip naselja ekonomičen,

poleg tega pa lahko z avtomobilom dostavljamo vse pošiljke, ne glede na maso in število.

Dostavo se lahko loči tudi glede na vrste pošiljk, ki se jih dostavlja, in sicer na:

- a) skupno dostavo, ki zajema istočasno dostavo vseh vrst poštnih pošiljk (navadnih, knjiženih) in tudi vse denarne storitve, ki se jih opravlja na dostavi (vplačila in izplačila poštnih nakaznic, vplačila plačilnih nalogov ipd.). Ta se običajno opravlja enkrat na dan.
- b) dostavo določene vrste pošiljk, dveh ali več vrst skupaj (npr. dostava paketov, dostava telegramov in Hitre pošte ...). Tudi za dostavo določenih vrst pošiljk se za vsak dostavni okraj sestavi posebna *potovnica*. Takšen način dostave se organizira v večjih mestih, kjer gre praviloma za ločeno dostavo paketov in drugih pošiljk.

Vsak pismonoša opravlja dostavo praviloma v enem dostavnem okraju, ki je lahko ožji (O), širši (Š) ali kombinirani (K). Ožji dostavni okraj se nahaja v ožjem dostavnem okolišu, širši dostavni okraj pa se nahaja v širšem dostavnem okolišu. Če dostave pošiljk ni možno urediti tako, da bi pismonoša opravljal dostavo samo v ožjem ali samo v širšem dostavnem okolišu, se organizira kombinirani dostavni okraj, v katerem pismonoša opravlja dostavo v ožjem in delno v širšem dostavnem okolišu. Dostavne okraje določi poslovna enota ob pomoči ali na predlog upravnikov pošt in pismonošev. Na oblikovanje dostavnih okrajev vplivajo: velikost dostavnega okoliša pošte, število gospodinjstev, število podjetij, vključenih v dostavo, in njihova velikost, prometne povezave, količine in vrste pošiljk ter druge okoliščine, ki narekujejo, da so dostavni okraji urejeni tako, da lahko pismonoše čim lažje, čim hitreje in čim bolj kakovostno ter po čim krajši poti opravljajo svoje naloge.

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

- pismonoševa pot (z navedbo ulic, naselij ali skupin hiš), ki jo opravlja peš in s prevoznim sredstvom;
- naprava ali enota poštnega omrežja z navedbo hišne številke, kjer se nahaja, na primer: poštni nabiralnik (N), dostavno spravilišče (D), izpostavljeni predalčnik (IP), poštni nabiralniki v sklopu izpostavljenih predalčnikov (IPN);
- morebitni dodatek v kilometrih zaradi npr. dostave paketov, prevoza sklepov;
- prehojena oz. prevožena pot in podatki za izračun norma-minut.

Način ugotavljanja dolžine prehojene in prevožene poti ter drugi elementi so določeni z Navodilom za zbiranje in obdelavo statističnih podatkov o storitvah in porabljenem času (Uradno glasilo Pošte Slovenije, št. 1/2005).

Pri poštah, kjer ni organizirane posebne dostave za npr. telegrame, je obhodni red določen tako, da se eden ali več pismonošev ob določeni uri praviloma vrača na pošto, da prevzame telegrame in jih takoj dostavi.

V potovnici se lahko zaradi boljšega razumevanja nariše tudi načrt obhodnega reda dostavnega okraja (vendar to ni obvezno).

Potovnico sestavi referent za dostavo v poslovni enoti in jo poslovna enota potrdi. Sestavljena mora biti v najmanj treh izvodih; dva izvoda ima pošta, s tem da en izvod hrani pismonoša v predalu potovnika.

Pismonoše opravljajo dostavo peš, s kolesom, s kolesom s pomožnim motorjem (na bencinski ali električni pogon), s kolesom z motorjem, z motornim kolesom ali z avtomobilom. Ker se s prevoznimi sredstvi premostijo v istem času večje razdalje kot peš, je treba zaradi lažje primerjave in določitve enakomerne obremenitve pismonošev pri različnih načinih dostave to dejansko opravljeno pot preračunati v pot, ki bi bila opravljena peš. Ta preračun se izvede na podlagi koeficientov, ki so določeni v prej omenjenem navodilu. Za ugotavljanje obremenjenosti posameznih pismonoš se uporablja tudi Navodilo za izračun dnevne delovne obveznosti pismonoš (Uradno glasilo Pošte Slovenije, št. 3/2010).

4.2 DELOVNA SREDSTVA IN PRIPOMOČKI ZA PISMONOŠE

Pismonoše potrebujejo za učinkovito in kakovostno opravljanje dostave poštnih pošiljk in drugih opravil določene pripomočke, ki so:

- torba za pismonoše,
- mapa za pismonoše,
- mapa za prodajo,
- mapa za dostavno knjižico,
- denarnica,
- izvlečki iz cenika poštnih storitev (notranji in mednarodni promet),
- razni obrazci za vročanje in sprejem pošiljk, obveščanje naslovnikov ipd.,
- obvestilo o prispeli pošiljki,
- cenik blaga,
- knjižica Poštne številke v Republiki Sloveniji,
- krpe in drugi pripomočki za čiščenje poštnih nabiralnikov, izpostavljenih predalčnikov, dostavnikov idr.,
- sprejemno potrdilo na dostavi,
- račun,
- blagajniški prejemek / izdatek,
- ključi za odpiranje poštnih nabiralnikov in dostavnikov.

V dostavno beležnico vpisuje upravnik pošte oziroma delavec, ki ga je pooblastil upravnik, podatke o naslovnih, ki so pisno pri pošti zahtevali, da se jim pošiljke vročajo na drug naslov, ali ki so nekoga pooblastili, da namesto njih prevzema pošiljke ipd.

Vse te pripomočke je treba ustrezno varovati in vzdrževati, kajti zelo neugledno je, tako za posameznika kot za Pošto nasploh, če so torba za pismonoše, denarnica ali mapa itd. raztrgane, umazane ali uničene.

Poleg navedenega se uporablja na dostavi, zaradi hitrejšega in kakovostnega dela, tudi druge pripomočke in delovna sredstva:

- motorna vozila (kolesa s pomožnim motorjem (na bencinski ali električni pogon), kolesa z motorjem, motorna kolesa, avtomobile);
- kolesa in tudi ročne dvokolesne vozičke s torbo za pošiljke za dostavo v strnjenih naseljih ožjih dostavnih okolišev.

Pri svojem delu pismonoše uporabljajo službeno obleko in osebno varovalno opremo. Nošenje službene obleke in osebne varovalne opreme je urejeno s Pravilnikom o osebni varovalni opremi, službeni obleki in drugih delovnih oblačilih (Uradno glasilo Pošte Slovenije, št. 3/2010).

Pismonoše morajo pri svojem delu skrbeti za lasten videz in urejenost, kar vključuje tudi nošenje čiste, zlikane in nepoškodovane službene obleke.

Za opravljanje dostave uporabljajo pismonoše različna prevozna sredstva, in sicer:

- kolesa,
- kolesa s pomožnim motorjem (tudi na električni pogon),
- kolesa z motorjem,
- skuterje,
- motorna kolesa
- avtomobile.

Za uporabo kolesa, kolesa s pomožnim motorjem, kolesa z motorjem, skuterja in motornega kolesa poslovna enota sklene s posameznim pismonošem pogodbo o uporabi prevoznega sredstva. S podpisom pogodbe se pismonoša obveže, da bo skrbel za redno vzdrževanje in popravilo ter tehnično brezhibnost prevzetega prevoznega sredstva v skladu z navodili proizvajalca in poslovne enote. Pismonoša prejema mesečno pavšalni znesek, ki je namenjen pokrivanju stroškov servisiranja in vzdrževanja prevoznega sredstva (kolesa, kolesa s pomožnim motorjem, kolesa z motorjem in skuterja). Pismonoša, ki uporablja za dostavo pošiljk kolo s pomožnim

motorjem, kolo z motorjem ali skuter, prejema v okviru mesečnega pavšala tudi znesek za pokrivanje stroškov za nabavo goriva.

Prevozna sredstva so zaradi specifične uporabe zelo obremenjena in izpostavljena raznim zunanjim vplivom. Priporočljivo je, da pismonoša poskrbi, da se na kolesu, kolesu s pomožnim motorjem, kolesu z motorjem, skuterju in motornem kolesu opravi vsaj en preventivni servis na leto pri pooblaščenem serviserju. Strošek letnega preventivnega servisa je vključen v mesečnem pavšalu, ki ga prejema pismonoše.

4.3 PRIPRAVA NA DOSTAVO

Prispele pošiljke se razdelijo na pošiljke, namenjene za dostavo, za izročitev na pošti in *porto* pošiljke. Pri tem je treba preveriti tudi, ali:

- so pošiljke nepoškodovane,
- so med pošiljkami napačno usmerjene pošiljke,
- prenos pošiljk ni prepovedan in
- je na pošiljkah ustrezna oznaka o plačani poštini.

Pri prispelih pošiljkah z oznako "Poština plačana. Pog. št. ..." je treba preveriti, ali je z naslovnikom poslovnega odgovora sklenjena pogodba, na podlagi katere se mu zaračuna poština.

Porto pošiljke so pošiljke z neplačano ali s premalo plačano poštino, na katere se odtisne štampiljka "T". Na hrbtno stran takšnih pošiljk se odtisne štampiljka "*Porto*... EUR" in vpiše znesek porto poštine, ki se ob vročitvi izterja od naslovnika. Z zneskom porto poštine se ne obremenijo pošiljke, ki ne bodo vročene zato, ker bodo preposlane za naslovnikom ali vrnjene pošiljatelju kot nevročljive, ter vrnjene pošiljke, na katerih ni označen pošiljateljov naslov. Pismonoša se obremeni s skupnim številom porto pošiljk in s skupnim zneskom, ki ga mora izterjati od naslovnikov teh pošiljk, v pregledu obremenitve in razbremenitve s pošiljkami.

Pri pripravi pošiljk je posebno pozornost treba nameniti poškodovanim pošiljkam. Za vsako poškodovano pošiljko je treba komisijsko sestaviti zapisnik o poškodovani pošiljki.

Pošiljka (navadna ali knjižena) je poškodovana, če je:

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

Knjižena pošiljka pa je poškodovana tudi, če:

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

Če je ovojnina pošiljke neznatno poškodovana in je očitno, da vsebina pošiljke ni poškodovana, pokvarjena ali odtujena, se tudi ne sestavi zapisnik o poškodovani pošiljki (razen za *kartirane* pošiljke). Poškodovani del pošiljke se zavaruje tako, da se onemogoči nadaljnje širjenje poškodbe, zavarovana mesta pa je treba potrditi s podpisom in z odtisom poštnega žiga ali z odtisom uradne stampiljke.

Pismonoše lahko že pred prihodom upravnika pošte opravijo prvo (na dostavne okraje) in drugo delitev (priprava pošiljk za dostavo – razvrščanje ali delitev po potovnikih) pošiljk iz prevoznih enot N-sklepa in R-sklepa.

Pri prispelih svežnjih nenaslovljene direktne pošte je treba preveriti podatke na *sveženjskih nazivnicah*. Če na njih ni datuma dostave, se pošiljke dostavijo v dveh delovnih dneh od prispetja na pošto. Če je na *nazivnici* naveden datum dostave, se dostava opravi v skladu z oznako. *Sveženjske nazivnice* se shranijo na pošti 14 dni od dneva prispetja pošiljk na pošto (zaradi lažjega reševanja morebitnih reklamacij). Po tem roku se uničijo. Če na pošto prispe preveč nenaslovljenih pošiljk, je treba pošiljke takoj vrniti poštnemu logističnemu centru v svežnju, na *nazivnico* pa se odtisne poštni žig in označi vzrok vračanja.

Pismonoše sodelujejo tudi pri pripravi knjiženih pošiljk za vročitev naslovníkom, in to tako, da v skladu z naročilom upravnika pošte oziroma kontrolorja pomagajo pri delitvi in razvrščanju pošiljk po dostavnih okrajih. Tako razdeljene pošiljke za to določen delavec vnese v računalnik in natisne dostavno knjižico za vsakega pismonošo. Vnos pošiljk v računalnik lahko izvaja tudi pismonoša, če tako določi upravnik pošte, pri čemer uporablja Navodilo za uporabo UPO-modulov za dostavo in izročitev. Pri pripravi za dostavo knjiženih pošiljk s storitvami je treba dodatno preveriti, ali:

- je pošiljki s storitvijo Povratnica priložena povratnica. Če ni, se izpolni nadomestna povratnica s podatki s pošiljke;
- je pošiljki s storitvijo Odkupnina priložen vplačilni dokument. Če ni, poštni delavec po predhodnem dogovoru s pošiljateljem oziroma s sprejemno pošto izpolni nadomestni vplačilni dokument na podlagi podatkov s pošiljke;
- so ocarinjeni pošiljki priložene potrebne listine (potrdilo o plačilu uvoznih dajatev, vplačilni dokument za plačilo uvoznih dajatev – če je pošiljka

naslovljena na fizično osebo, nalepka Predložitev pošiljke v carinski pregled itd.). Če manjka ena izmed naštetih listin, se pošiljka ne pripravi za dostavo, ampak se sestavi odjava o nepravilnosti in pošlje carinski pošti.

Pismonoše vse prispеле nakaznice, razdeljene po dostavnih okrajih, zložijo po obhodnih redih.

Pošiljke, ki jih zaradi preselitve naslovnika, smrti naslovnika in podobno ni mogoče vročiti, lahko pismonoša opremi z nalepko Vrniti/Return oziroma z odtisom štampljke z isto vsebino že pred odhodom na dostavo.

4.4 DOSTAVA POŠILJK

4.4.1 Dostava navadnih pošiljk

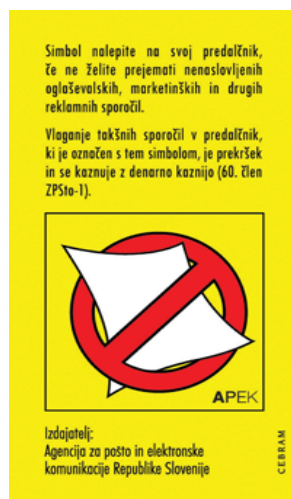
Navadne pošiljke dostavljajo pismonoše brez potrditve o prejemu pošiljke neposredno naslovníku, njegovemu pooblaščenču, odraslemu članu gospodinjstva ali osebi, ki je zaposlena v naslovníkovem gospodinjstvu oziroma v njegovem poslovnem prostoru. Navadne pošiljke brez obremenitve vlagajo v hišne in izpostavljene predalčnike, kar pa ne velja za pošiljke, ki jih zaradi velikosti ni možno vložiti v hišni ali izpostavljeni predalčnik. Za te pošiljke pismonoša v hišni ali izpostavljeni predalčnik vloží obvestilo o prispeli pošiljki, pošiljke pa vrne na pošto.

Navadne pošiljke so:

- navadno pismo – univerzalna storitev,
- standardno pismo – univerzalna storitev,
- tiskovina,
- dopisnica,
- pošiljka za slepe in slabovidne – univerzalna storitev,
- naslovljena direktna pošta,
- delno naslovljena direktna pošta,
- nenaslovljena direktna pošta,
- naslovljena publikacija,
- delno naslovljena publikacija,
- nenaslovljena publikacija,
- navadna M-vreča,
- poslovni odgovor,
- navadni paket.

V hišni ali izpostavljeni predalčnik ali poštni predal, na katerem je nalepljena nalepka, s katero naslovník prepoveduje vročanje nenaslovljenih

oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil, ni dovoljeno vlagati teh sporočil. Časopisi, revije, uradna glasila občin in lokalnih skupnosti, vabila ustanov, politična propagandna sporočila v času volilne kampanje, nenaslovljene pošiljke z informativno ali izobraževalno vsebino ter druge tiskane oblike uredniško oblikovanih vsebin se smejo vročati v predalčnike, opremljene z nalepko o prepovedi vročanja. Prepoved vročanja v hišne ali izpostavljene predalčnike ali poštne predale, ki so opremljeni z nalepko o prepovedi vročanja, velja tudi v primeru, če so ta sporočila vložena v druge vrste nenaslovljenih pošiljk, katerih vročitev ni prepovedana z nalepko za prepoved vročanja.



Slika 2: Nalepka o prepovedi vročanja

(Vir: Priročnik za pismonoše, Maribor, januar 2011, str. 89)

Posebno pozornost morajo pismonoše posvetiti dostavi nenaslovljenih pošiljk, ki jih je treba dostaviti v skladu z morebitnimi označbami na *sveženjskih nazivnicah*. Nenaslovljenih pošiljk v hišni ali izpostavljeni predalčnik ne smejo vložiti ene v drugo, prav tako jih ne smejo odlagati na ograjne stebre in police, nameščene v blokkih. Svežnje nenaslovljene direktne pošte, naslovljene na trgovine, je treba dostaviti prvi dan dostave.

Delno naslovljene pošiljke so tiste, ki imajo v naslovu navedeno le ulico in hišno številko oziroma naselje in hišno številko ter številko in naziv naslovne pošte. V nekaterih primerih ima lahko delno naslovljena pošiljka v naslovu še različne navedbe (npr. ljubitelj živali, zbiratelj). Pošiljke se vložijo v vse hišne predalčnike navedenega naslova (npr. bloka). Delno naslovljene pošiljke se ne vlagajo v hišne

predalčnike in izpostavljene predalčnike, če so opremljeni z nalepko, s katero naslovnik prepoveduje vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil.

4.4.2 Dostava knjiženih pošiljk

Knjižne pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se zahteva potrditev prevzema pošiljke.

Splošno o dostavi knjiženih pošiljk

Prevzem knjižene pošiljke od pismonoša mora naslovnik (pooblaščenec, upravičenec) potrditi v vročilni listini s svojim podpisom. Datum vročitve na dostavi se praviloma ne vpiše. Pri knjiženih pošiljkah potrdi naslovnik prevzem v dostavni knjižici. Praviloma mora naslovnik potrditi prevzem vsake pošiljke posebej – pri ustreznem vpisu. Izjema so zaporedni vpisi v dostavni knjižici za istega naslovnika (vpisanih je več pošiljk ena za drugo); v tem primeru lahko poveže vrstice oziroma vpise z oklepajem in se podpiše. Prejem denarnega zneska potrdi na ustrezni nakaznici s podpisom in z zapisom datuma.

Če je naslovnik dal pisno naročilo pošti (obrazec Naslovnikovo naročilo), da se lahko tudi priporočena pisma vlaga v hišni ali izpostavljeni predalčnik, bo pismonoša take pošiljke vročil tako, da jih bo vložil v predalčnik brez potrdila prevzema, v dostavni knjižici pa bo v prostoru za naslovnikov podpis vpisal označbo "VLOŽENO V HP" ali "VLOŽENO V IP". To ne velja za priporočena pisma s storitvijo.

Za pošiljke z obremenitvijo mora naslovnik (upravičena oseba) hkrati s potrditvijo prevzema v dostavni knjižici plačati tudi odkupnino ali znesek carine, davščin, posredovalnine, druge dostave, morebitne druge obremenitve ter stroške za vplačilo teh zneskov (vplačnine, poštnine) ipd.

Knjižene pošiljke so:

Pisemske:

- priporočeno pismo,
- vrednostno pismo,
- pismo v pravnem postopku, pismo v upravnem postopku, pismo v kazenskem postopku, pismo v postopku vpisa v sodni register in v postopki izbrisa iz sodnega registra brez likvidacije,
- priporočena M-vreča.

Paketne:

- paket,
- poslovni paket,
- poslovni paket-isti naslovník,
- poslovni paket večjih dimenzij,
- paleta,
- tovor,
- mednarodni poslovni paket.

Hitra pošta:

- Hitra pošta po Sloveniji,
- Hitra pošta znotraj mest,
- Hitra pošta v čezmejnem prometu.

Na spletni strani Pošte Slovenije (www.posta.si) je omogočeno sledenje (informacije o statusih) vseh vrst knjiženih pošilk, sprejetih v Sloveniji in prispelih iz tujine. Aplikacija omogoča sledenje na podlagi sprejemne številke pošiljke in poštne številke sprejemne pošte.

Pošta: 2380		DOSTAVNA KNJIŽICA				Dostavni okraj Q1		Datum 29.3.2010		
Zap. št.	Storitve	Sprejem. št.	Sprejem. pošta	Podpis naslovnika	Datum vročitve	Naslovnik	Vrednost	Znesek obremenitve	Podatki o vplačilu	Opomba
Oznaka valute: EUR										
1	AR,R	RR072937026SI	2380							
2	AR,R	RR001252986SI	2370							
3	AR,R	RR907487026SI	2380							
4	AR,R	RR258017022SI	2380							
5	AR,R	RR257377024SI	2380							
6	AR,R	RR893271478SI	1102							
7	AR,R	RR023099224SI	9240							
8	AR,R	RR441039280SI	9250							
9	IL	RR181357022SI	2380							

Slika 3: Dostavna knjižica

(Vir: Priročnik za pismonoše, Maribor, januar, 2011, str. 90)

V nadaljevanju so opisane posebnosti, ki veljajo pri dostavi posameznih vrst pošilk.

Dostava poslovnih paketov

Pri dostavi poslovnih paketov mora pismonoša upoštevati tudi posebnosti pri poslovanju iz Seznama storitev in posebnosti pri poslovnih paketih, poslovnih paketih – isti naslovnik, poslovnih paketih večjih dimenzij, paletah in tovoru, ki so označene na spremnici. Seznam se nahaja v prilogi priročnika. Poslovni paketi večjih dimenzij, palete in tovor se dostavijo po predhodnem telefonskem dogovoru z naslovnikom, če je na spremnici navedena telefonska številka naslovnika. Več paketov za istega naslovnika, ki so označeni z oznako "VEČ PKT", je treba naslovniku dostaviti sočasno. Dostavo poslovnih paketov večjih dimenzij po potrebi opravljata dva delavca.

Dostava Hitre pošte po Sloveniji

Dostava Hitre pošte mora biti organizirana tako, da so pošiljke, prispеле prek prometnega križa, dostavljene v predvidenih časih dostave, ki so navedeni v Seznamu pošt v prometnem križu Hitre pošte. Hitra pošta, prispela zjutraj, mora biti v ožjem dostavnem okolju pošte dostavljena pred ostalimi pošiljkami. Pri Hitri pošti mora naslovnik v dostavno knjižico v stolpec Opomba vpisati čas (uro in minuto), ko mu je bila pošiljka vročena. Če pošiljke ni možno vročiti, pusti pismonoša naslovniku obvestilo o prispeli pošiljki, na spremnici označi neuspešen poskus vročitve z zapisom datuma, ure in minute ter s podpisom.

Dostava telegramov

Pismonoša mora pred začetkom dostave potrditi prevzem telegramov v pregledu prispelih telegramov in preveriti, ali so k telegramom z darili priložena zahtevana darila.

Telegrami se v ožjem dostavnem okolju pošte praviloma dostavljajo pred ostalimi pošiljkami.

Naslovnik potrdi prevzem telegrama na potrdilu o vročitvi telegrama s podpisom in z zapisom dneva, ure in minute vročitve. Če naslovnik noče sam vpisati dneva in časa vročitve, ali vpiše napačne podatke, mora pismonoša na hrbtni strani napisati "vročen", dan, uro in minuto vročitve in se podpisati.

Če telegrama ni možno vročiti, pismonoša naslovniku pusti obvestilo o prispeli pošiljki. Pri telegramih s svežim cvetjem pismonoša na obvestilu o prispeli pošiljki označi rok za prevzem svežega cvetja in rok za prevzem telegrama. Neuspelo vročitev označi na hrbtni strani potrdila o vročitvi telegrama z zapisom dneva, ure in minute ter s podpisom.

Če telegrama z LX voščilnico, vendar brez drugega darila, pismonoša ni mogel vročiti neposredno naslovniku, ga lahko vloži v hišni ali izpostavljeni predalčnik. Na hrbtni strani potrdila o vročitvi telegrama pismonoša napiše zaznamek "VLOŽENO V HP" ali "VLOŽENO V IP", dan, uro in minuto ter se podpiše.

Če pismonoša zaradi selitve naslovnika, zavrnitve prevzema, smrti naslovnika in podobno telegrama ni mogel vročiti, na hrbtni strani potrdila o vročitvi napiše vzrok ne vročitve, dan, uro in minuto ter se podpiše.

Dostava (izplačilo) nakaznic ter izplačila z osebnih računov in hranilnih vlog

Dostava oziroma izplačilo vseh vrst nakaznic poteka podobno kot dostava knjiženih pošiljk. Pismonoša mora paziti, da bo nakaznico izplačal pravi osebi (naslovniku,

upravičeni osebi), ob tem mora dosledno spoštovati pravilo "najprej podpis – zatem denar".

Pismonoša izplačuje:

- pokojninske nakaznice (nakaznica za izplačilo pokojnine),
- poštna nakaznica,
- nakaznice – plačilne naloge BN 02,
- naloge za izplačilo,
- telegrafske nakaznice,
- mednarodne poštna in odkupne nakaznice.

4.5 DOSTAVA POŠILJK, KO STRANKE NI DOMA

V primeru, da vročitev pošiljke na dostavi ne uspe, mora pismonoša pustiti naslovniku izpolnjeno obvestilo o prispeli pošiljki. Obvestilo se vroča tako, kot se dostavljajo navadne pošiljke (v hišni predalčnik, izpostavljeni predalčnik, upravičeni osebi ...).

Obvestilo o prispeli pošiljki					
Navadno pismo	Preporučeno pismo	Vrednostno pismo	Paket	Hitra pošta	Telegram Nakaznica
Stevilka <u>2A 21246 604 591</u> iz <u>6104 JOPER</u> za katero je treba pri vročitvi plačati _____ EUR.					
Zaradi ponovne dostave pošiljke vas prosimo, da počakate					
v stanovanju		na delovnem mestu		pri izpostavljenem predalčniku	
dne _____		med _____		in _____ ure.	
Pošiljko lahko prevzamete – osebno – na pošti					
danes, dne _____		od _____		do _____ ure.	
Pošiljko lahko prevzamete osebno – na pošti <u>2105 HABIBOJ</u>					
danes, dne <u>21.3.2010</u>		od <u>15.</u>		do <u>18.</u> ure,	
vsak delavnik od <u>8.</u>		do <u>18.</u>		in od _____ do _____ ure,	
razen ob _____		od _____ do _____		in od _____ do _____ ure,	
ob sobotah od <u>8.</u>		do <u>12.</u>		ure.	
Pošiljko lahko prevzamete v <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> dneh. Ta rok prične teči z dnem <u>22.3.2010</u> po tem roku bo pošiljka vrnjena pošljatelju.					
Obr. P-75 Prošujemo v skladu s splošnimi pogoji.		*sveže cvetje		Datum <u>21.3.2010</u> Podpis <u>[signature]</u>	

Slika 4: Obvestilo o prispeli pošiljki

(Vir: Priročnik za pismonoše, Maribor, januar, 2011, str. 93)

V primeru neuspelega poskusa vročitve pošiljke na drugi dostavi mora pismonoša ustrezno izpolniti novo obvestilo o prispeli pošiljki.

Pošiljka, za katero je pismonoša pustil naslovníku obvestilo o prispeli pošiljki, se na pošti lahko prevzame:

- isti dan, ko je pošiljka prispela na pošto – pošiljka z živimi živalmi in telegram s svežim cvetjem,
- v 15 dneh od dneva, ko je bil naslovník obveščén o prispeli pošiljki. Izjema so paketi v mednarodnem prometu, na katerih je pošiljatelj označil krajši rok od 15 dni in pošiljke z osebnimi izkaznicami in potnimi listi (8 dni).

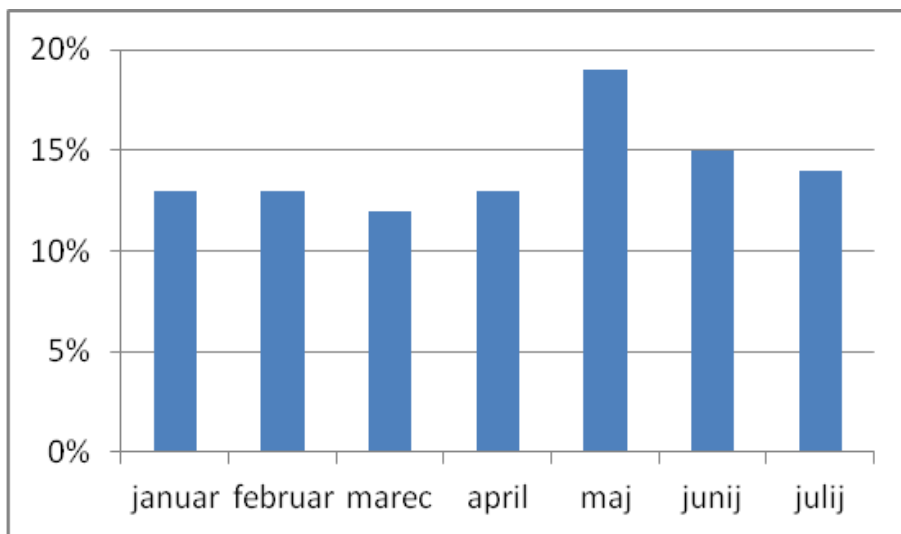
Rok za prevzem pošiljk na pošti se računa koledarsko in začne teči naslednji dan po dnevú, ko je bilo naslovníku puščeno obvestilo o prispeli pošiljki. V primeru druge dostave začne rok za prevzem pošiljke teči z naslednjim dnem po puščénem drugem obvestilu.

Na obveščene pošiljke mora pismonoša napisati datum, ko je naslovníku pustil obvestilo, in se podpisati (na hrbtúni strani pošiljke ali na ustreznem mestu sprednje strani dopisnice ali paketa brez spremnice). Pri Hitri pošti in pri paketih, opremljenih s spremnico, pismonoša napiše označbo o puščénem obvestilu v Opombi spremnice. Označba o puščénem obvestilu se zapiše takoj po izpisu obvestila o prispeli pošiljki (na dostavi).

Na pošiljki (na hrbtúni strani pošiljke ali na ustreznem mestu sprednje strani dopisnice ali paketa brez spremnice, v Opombi spremnice pri Hitri pošti in pri paketih, opremljenih s spremnico), ki je pismonoša ni mogel vročiti, mora napisati vzrok nevročljivosti, na primer: Neznán, Odpotoval, Ne sprejme, Umrl, Ne obstaja ipd. Zapisati mora tudi datum in se podpisati. Pismonoša mora te opombe napisati na pošiljke oziroma na povratnice takoj ob poskusu dostave, da pozneje ne pozabi pravega vzroka nevročljivosti ali sploh pozabi na to.

4.6 ANALIZA PODATKOV NEVROČENIH POŠILJK

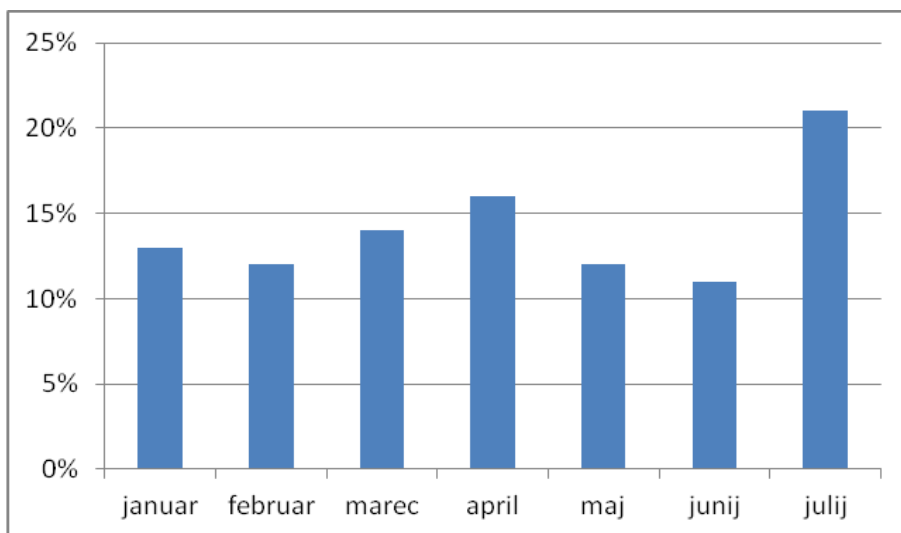
V analizi so predstavljeni podatki Pošte Slovenije za priporočene pošiljke, ki niso bile vročene v obdobjih januar–julij 2010 ter januar–julij 2011. Podatki predstavljajo količino nevročenih pošiljk za celotno področje Slovenije.



Graf 1: Odstotek nevročenih pošilk na naslovu v letu 2010

(Vir: Interno gradivo Pošte Slovenije)

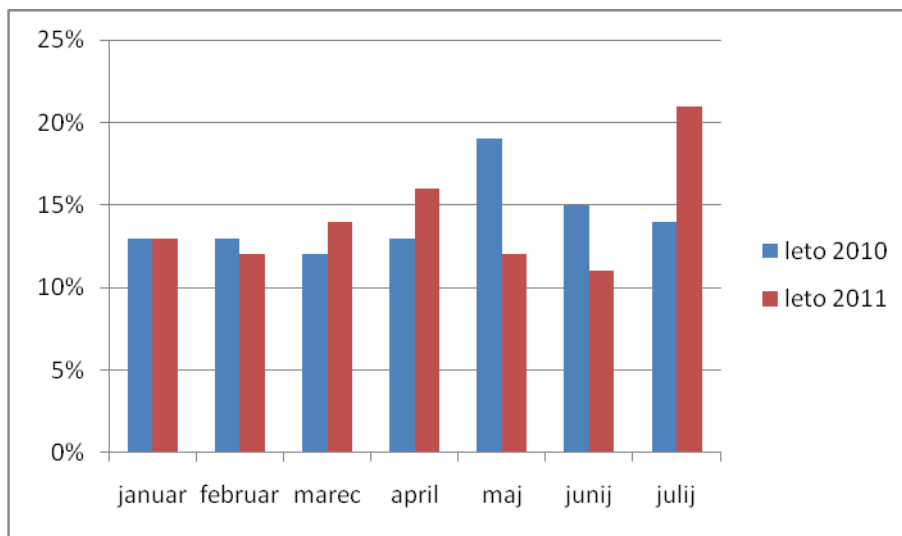
Iz grafa za leto 2010 je razvidno, da je največji delež nevročenih pošilk v mesecu maju, in sicer 19 odstotkov. Vzroke za visok delež nevročenih pošilk je mogoče pripisati večji odsotnosti strank zaradi podaljšanja prvomajskih počitnic.



Graf 2: Odstotek nevročenih pošilk na naslovu v letu 2011

(Vir: Interno gradivo Pošte Slovenije)

V letu 2011 je bil največji delež nevročenih pošilk v mesecu juliju, najmanjši pa v mesecu juniju. Visok delež nevročenih pošilk v mesecu juliju lahko pripišemo obdobju letnih dopustov, stranke so odsotne za daljši čas.



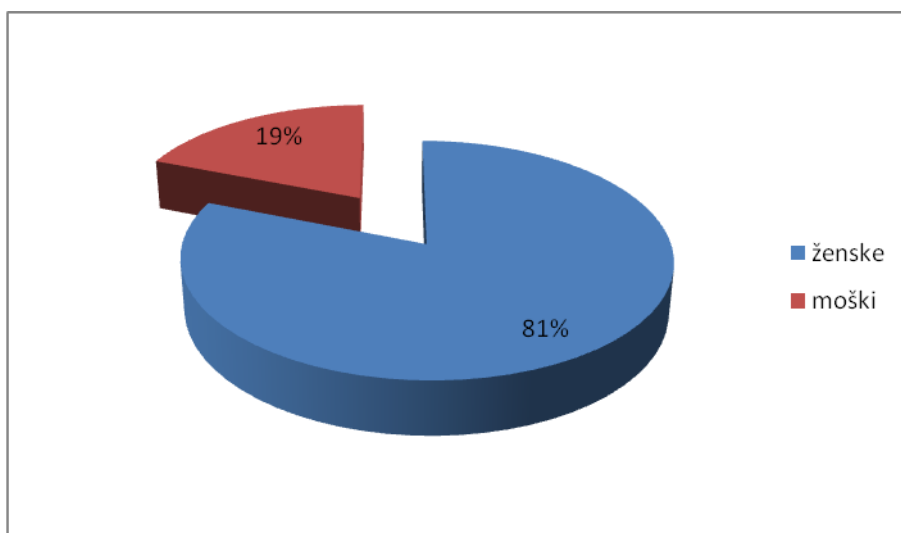
Graf 3: Odstotek nevročenih pošilk na naslovu v letih 2010 in 2011

(Vir: Interno gradivo Pošte Slovenije)

Pri primerjavi podatkov za obdobji januar–julij 2010 in januar–julij 2011 ugotovimo, da je bilo vročanje pošilk najmanj uspešno v mesecu juliju 2011. Vzrok za visok delež nevročenih pošilk je mogoče pripisati večji odsotnosti strank zaradi letnih dopustov.

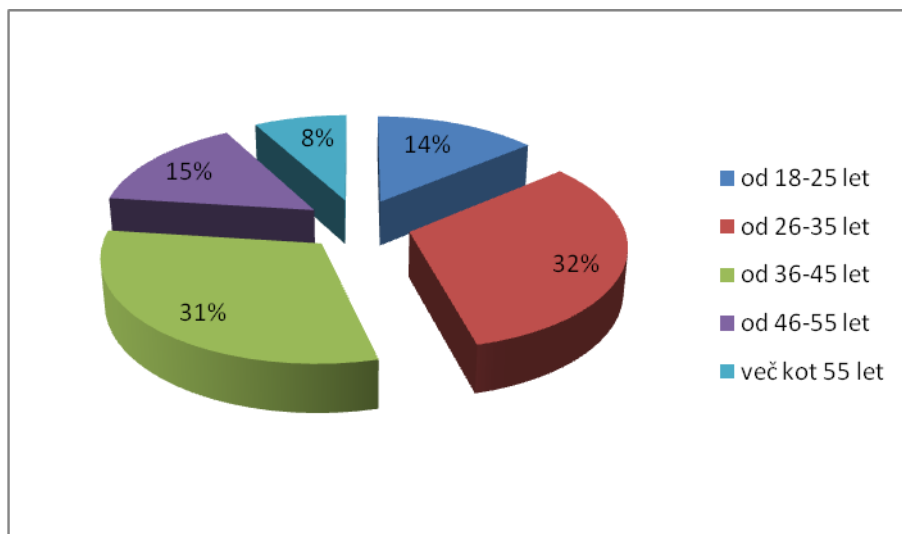
5 RAZISKAVA O DOSTAVI POŠILJK V ČASU, KO STRANKE NI DOMA

Anketni vprašalnik raziskovanja o dostavi pošiljk, v času, ko stranka ni doma, sem sestavila sama. Vprašanja v anketi so se nanašala na ravnanje pismonoš v času, ko stranke ni doma. Cilj raziskovanja je bil ugotoviti, ali pismonoše vedno pustijo obvestilo o prispeli pošiljki ali pa dejansko le takrat, ko stranke ni doma. Anketiranje sem izvajala v času od 20. 8. do 30. 8. 2011. Pred eno izmed pošt v Ljubljani sem anketirala naključno izbrane obiskovalce ter jih spraševala o dostavi pošiljk pismonoše v njihovem okrožju. Pri anketiranju je sodelovalo 59 anketirancev, kar predstavlja vzorec anketirancev.



Graf 4: Spol anketirancev
(Vir: Lastna raziskava, 2011)

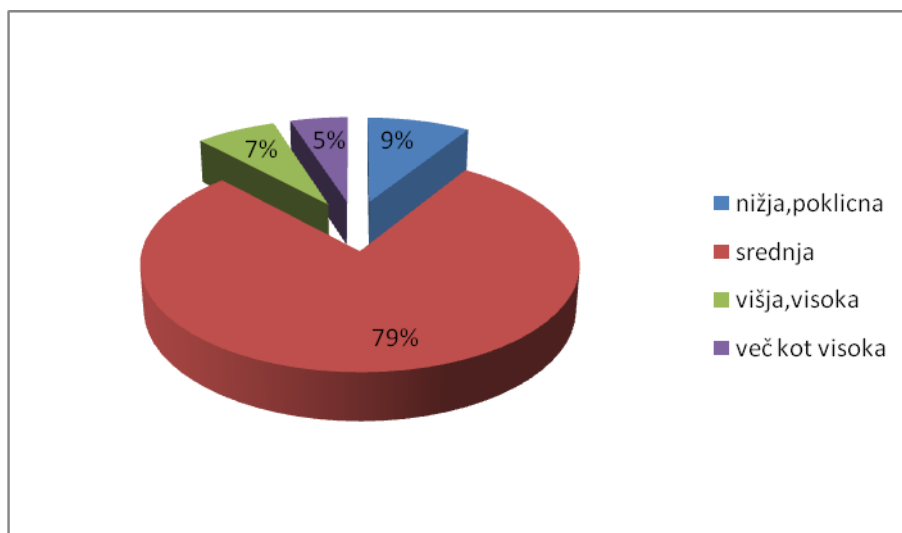
Anketne vprašalnike je izpolnilo več žensk kot moških, kar se mi zdi razumljivo, saj ženske raje sodelujejo pri anketiranju kot pa moški.



Graf 5: Starost anketirancev

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

Anketirane osebe so bile različnih starosti. Razvrstila sem jih v starostne razrede, največ, kar 32 %, jih je bilo v starostnem razredu od 26 do 35 let ter 31 % od 36 do 45 let. Ugotavljam, da gre za ljudi, ki prejemajo veliko pošiljk ter imajo za seboj tudi že nekaj let izkušenj s prejetjem pošte.



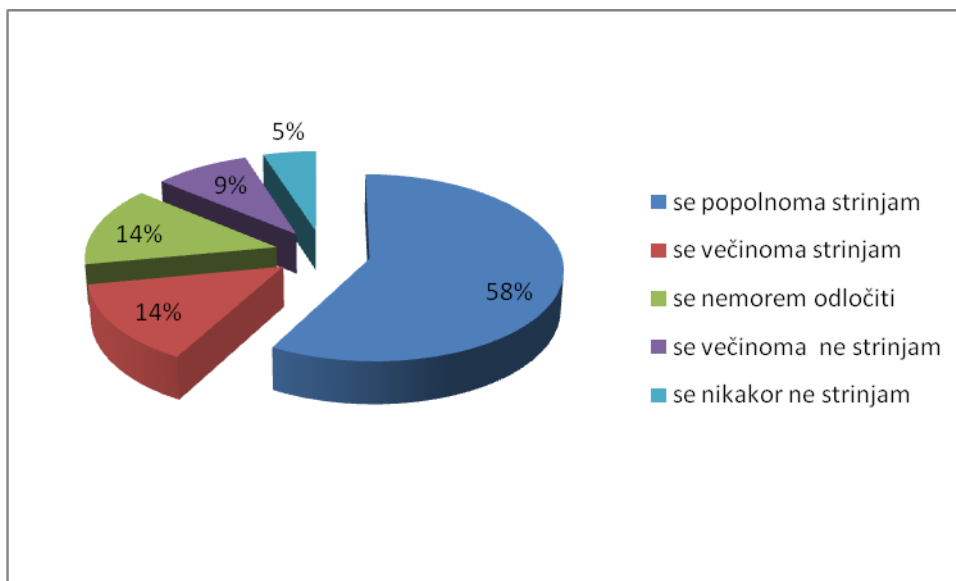
Graf 6: Stopnja izobrazbe anketiranih oseb

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

Iz grafa je razvidno, da ima največ, kar 79 % anketirancev, končano srednjo šolo. Z nižjo stopnjo – poklicno je bilo 9 % anketiranih, s končano višjo oz. visoko stopnjo 7 %, kar 5 % pa jih je imelo magisterij oz. doktorat.

5.2 REZULTATI IN INTERPRETACIJA ANKETE

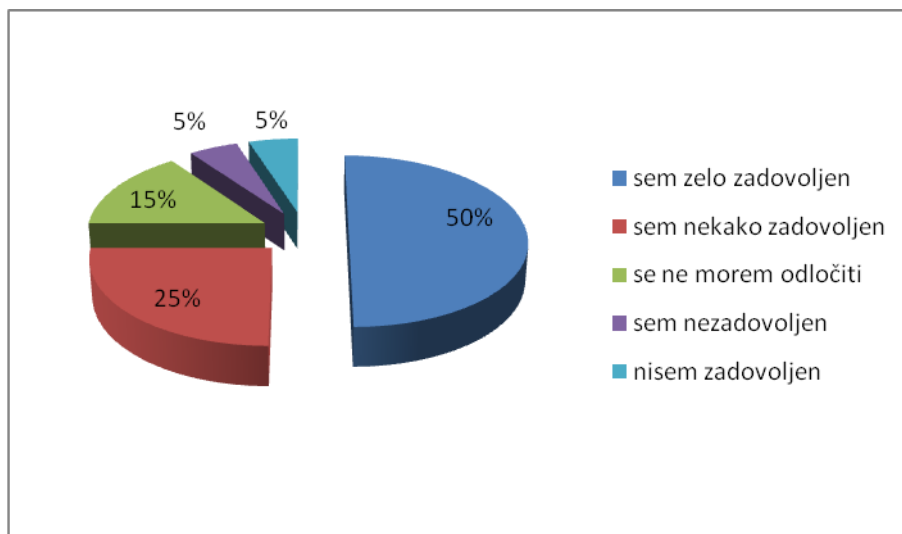
V nadaljevanju so predstavljeni rezultate ankete in interpretacija teh. Vprašanja v anketnem vprašalniku so se nanašala na mnenje anketiranih o ravnanju pismonoš pri dostavi pošilk, predvsem v času, ko jih ni doma in ko pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki.



Graf 7: Ocena trditve: »Pismonoša v našem okraju vestno opravlja svoje delo pri dostavi pošilk.«

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

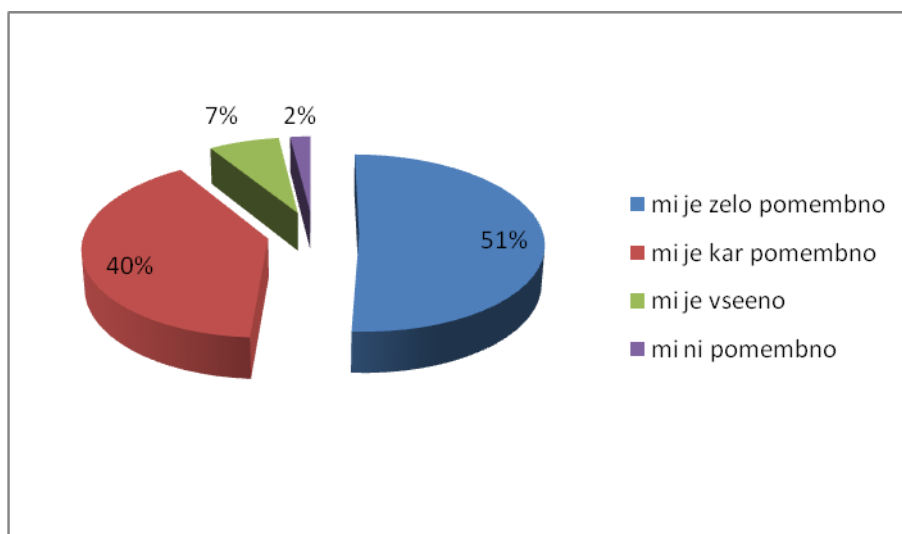
58 % anketiranih naključno izbranih strank se popolnoma strinja s trditvijo, da pismonoše v njihovem okraju vestno opravljajo svoje delo, če k temu prištejemo še 14 % anketiranih, ki se večinoma strinjajo ugotovljeno, je da 72 % strank zadovoljni z delom svojih pismonoš.



Graf 8: Ocena zadovoljstva z vašim pismonošem

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

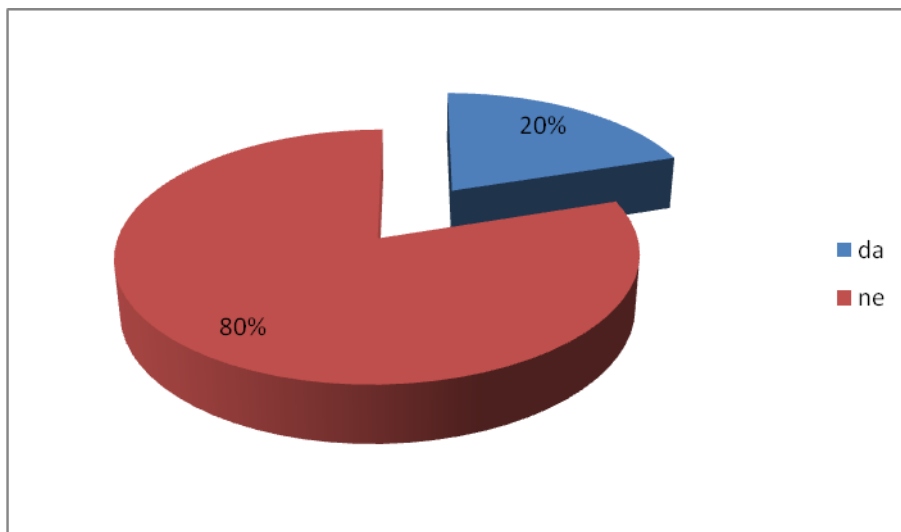
Da so zelo zadovoljni in nekako zadovoljni s svojim pismonošem, je odgovorilo 75 % anketirancev, 5 % pa da niso zadovoljni.



Graf 9: Pomembnost dostave v času, ko sem doma

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

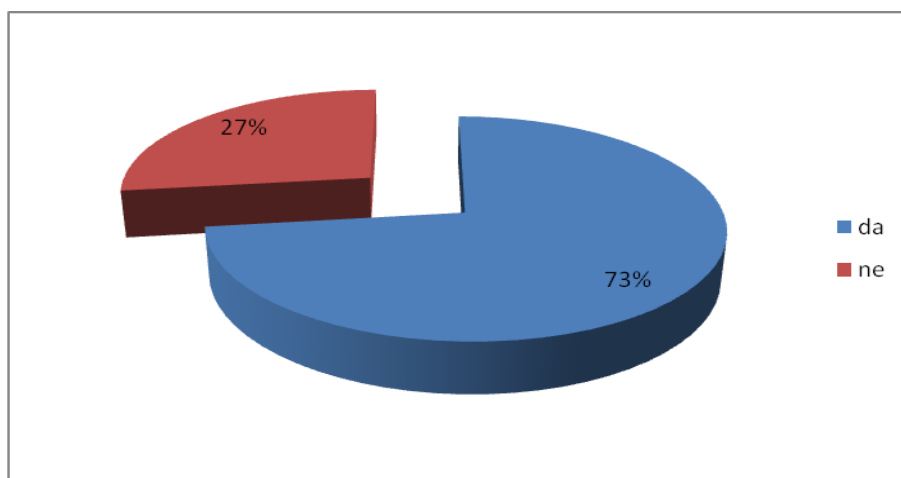
Polovica anketirancev je odgovorila, da jim zelo je pomembno, da se jim dostavi poštna pošiljka v času, ko so doma. Ko se temu prišteje še 40 odstotkov tistih, ki jim je to kar pomembno, se ugotovi, da je izredno veliki večini pomembna dostava v času, ko so doma. Iz tega se lahko razbere, da so stranke zelo občutljive glede dostave pošiljk, takrat ko so doma, kar mora Pošta Slovenije izkoristiti v svojo prid in jim omogočiti dostavo v čim večjem obsegu.



Graf 10: Puščanje obvestila o prispeli pošiljki, tudi če ste doma

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

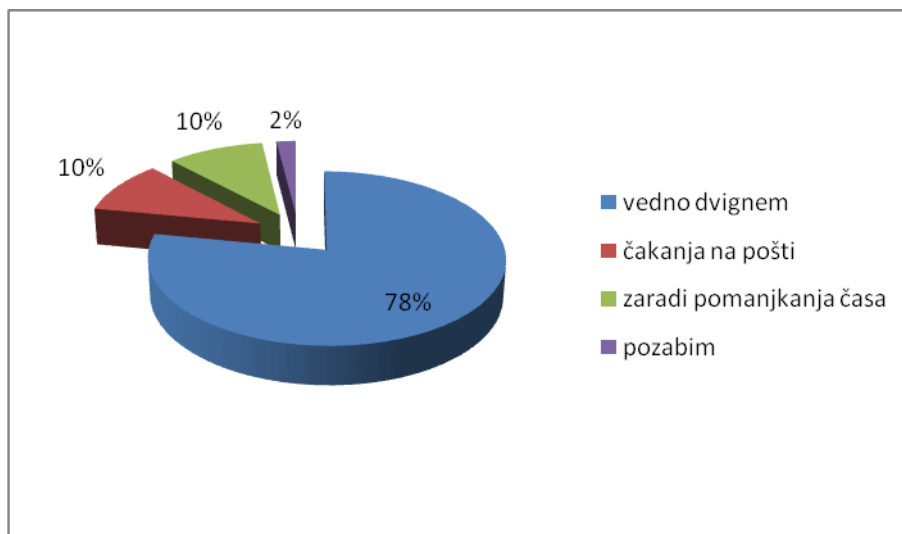
20 % naključno izbranih anketirancev je odgovorilo, da jim poštar pušča obvestilo, tudi če so doma.



Graf 11: Dvig pošiljke na pošti

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

Večina anketirancev, kar 73 %, vedno dvigne pošiljko na pošti. Ugotovljeno pa je tudi, da 27 % poštnih pošiljk ostane nevročenih.



Graf 12: Razlog ne dviga poštnih pošiljk

(Vir: Lastna raziskava, 2011)

Večina anketirancev se potrudi in gre iskat poštno pošiljko na pošto. Ostali, ki tega ne naredijo, pa so odgovorili, da je glavni razlog v tem, da so na Pošti čakalne vrste ter da jim primanjkuje časa, da bi po službi še šli iskat pošiljko.

5.3 PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE NA PODROČJU DOSTAVE IN VROČANJA POŠILJK

Po opravljeni raziskavi je bilo ugotovljeno, da anketiranci krivdo o nedostavljeni pošiljki pripisujejo nevestnemu delu pismonoš, kateri jim ne pozvonijo na vrata, ampak pustijo obvestilo o prispeli pošiljki v nabiralniku. To vsekakor meče slabo luč na Pošto Slovenije. Po eni strani je razumljivo, da se pismonoša odloči za tak način, ker ima veliko dela, vendar pa ga obilica dela ne opravičuje, saj mora ravnati kot vesten uslužbenec in delati v skladu z navodili Pošte, to pa pomeni, da mora vsako stranko obvestiti o prispeli pošiljki, se prepričati, da te dejansko ni doma in šele potem napisati obvestilo in ga pustiti v nabiralniku. Zgodi se tudi, da pismonoše že na pošti napišejo obvestila in jih potem samo delijo v nabiralnike. Tak način dela ni pravi. Cilj in poslanstvo Pošte Slovenije je, da so stranke zadovoljne tudi z dostavo pošiljk. To je njena naloga, ki mora biti v popolnosti zadovoljena.

Dejansko pa je tudi res, da pismonoša obiskuje stranke v dopoldanskem času, ko je večina zaposlenih v službi. Pismonoše delajo stihijsko, kar pomeni, da niso vedno prepričani, da stranke ni doma, zato tudi pustijo obvestila, ne da bi se prej prepričali. Ni nujno, da je stranka vedno odsotna in v službi.

Za izboljšavo dostave pošiljk, ko stranke ni doma, podajamo naslednje predloge:

- Ob predpostavki, da so ljudje v dopoldanskem času v službi, bi podala predlog, da bi Pošta Slovenije razmišljala o uvedbi tudi popoldanske dostave. Vendar bi takšen predlog zahteval organizacijske ukrepe in sodelovanje vseh sektorjev na Pošti Slovenije.
- Dodatna motivacija za pismonoše ter njihovo vestno opravljanje dela bi bila mogoče tudi kakšna nagrada. Npr. da bi pismonoše tekmovali med seboj, kdo je najboljši poštar v okolišu. Seveda bi ga ocenjevale stranke.
- Mogoče bi Pošta Slovenije razmišljala v smeri, da bi ponovna dostava pošiljk bila cenejša, strankam pa ta storitev dostopnejša. Po veljavnem ceniku Pošte Slovenije ponovna dostava stane 1,43 EUR, kar za stranko precejšen strošek.
- K reševanju te problematike bi Pošta Slovenije povabila k sodelovanju javno upravo, sodišča, da bi se odločili za enostavnejšo dostavo v obliki navadnih pošiljk, ki se lahko pustijo v nabiralniku.

6 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi sem podala kratek pregled dela pismonoše pri dostavi pošiljk ter se opredelila za problem dostave pošiljk v času, ko stranka ni doma. Sama problematika izvira iz dejstva, da ostane četrtnina pošiljk nedostavljenih, naslovniku na naslovu, kar pa seveda ni cilj poslovanja Pošte Slovenije. V današnjem času, ko tudi na področju dostave pošiljk prevladuje konkurenca, si vsaka organizacija, torej tudi Pošta Slovenije, prizadeva, da bi poslovala čim bolj poslovno, hitro ter učinkovito. Učinkovito pa izvajalec posluje takrat, ko dostavi čim več pošiljk in ko doseže, da so stranke z dostavo pošiljk tudi zadovoljne.

V kolikor pismonoša pusti le obvestilo o prispeli pošiljki v poštni nabiralnik, v času, ko stranke ni doma ali pa je celo doma, to ni dobro opravljeno delo. Tako delo povzroča negodovanje strank in povečano delo v popoldanskem času na okencih, ko stranka pride z obvestilom po pošiljko. Pismonoša se mora maksimalno potruditi in dati vse od sebe, da stranki vroči pošiljko. Na žalost pa se zgodi, kar je pokazala tudi raziskava med pismonošami, da pismonoše raje pustijo obvestilo v nabiralniku, kot pa da bi stranki osebno izročili pošiljko.

Rešitev je vsekakor v tem, da je pismonoše treba stimulirati, da svoje delo opravljajo pošteno in marljivo ter da jim je v interesu, da zadovoljijo stranke v svojem okolišu, kar pomeni, da se maksimalno potrudijo in jim vročijo pošiljke na naslovu. Človeški dejavnik je ključen za uspešno in učinkovito dvigovanje kakovosti.

Na Pošti Slovenije niso izčrpane vse poti za reševanje tega problema, stalni trud in jasna vizija lahko pripeljeta k izboljšavi kakovosti dostave pošiljk.

7 LITERATURA IN VIRI

Čebela, S. (2002). *Notranji poštni promet 1*. Ljubljana: Višja strokovna šola za poštni promet.

Gogala, T. (2002). *Pogodbeno pravo (zakonska ureditev poštne dejavnosti)*. Ljubljana: Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštni promet.

Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami. (2002). Maribor: Pošta Slovenije, Sektor za poštni promet.

Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalnih poštних storitev. Uradni list Republike Slovenije, št. 80/03.

Šavora, B. (2003). *Uspešni pri pogostosti dostave*. Glasilo Pošte Slovenije: Poštni razgledi. Št. 10/03.

Zakon o poštних storitvah (ZPSto-2). Uradni list Republike Slovenije, št. 51/2009.

Zupančič, S. (2002). *Ekonomika transporta. 2*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

Priročnik za pismonoše (januar 2011). Maribor: Pošta Slovenije Maribor.

KAZALO GRAFOV

GRAF 1: ODSOTOK NEVROČENIH POŠILJK NA NASLOVU V LETU 2010	26
GRAF 2: ODSOTOK NEVROČENIH POŠILJK NA NASLOVU V LETU 2011	26
GRAF 3: ODSOTOK NEVROČENIH POŠILJK NA NASLOVU V LETIH 2010 IN 2011	27
GRAF 4: SPOL ANKETIRANCEV	28
GRAF 5: STAROST ANKETIRANCEV	29
GRAF 6: STOPNJA IZOBRAZBE ANKETIRANIH OSEB.....	29
GRAF 7: OCENA TRDITVE: »PISMONOŠA V NAŠEM OKRAJU VESTNO OPRAVLJA SVOJE DELO PRI DOSTAVI POŠILJK.«.....	30
GRAF 8: OCENA ZADOVOLJSTVA Z VAŠIM PISMONOŠEM	31
GRAF 9: POMEMBOST DOSTAVE V ČASU, KO SEM DOMA	31
GRAF 10: PUŠČANJE OBVESTILA O PRISPELI POŠILJKI, TUDI ČE STE DOMA	32
GRAF 11: DVIG POŠILJKE NA POŠTI	32
GRAF 12: RAZLOG NE DVIGA POŠTNE POŠILJKE	33

KAZALO SLIK

SLIKA 1: ORGANIGRAM POŠTE SLOVENIJE	4
SLIKA 2: NALEPKA O PREPOVEDI VROČANJA.....	19
SLIKA 3: DOSTAVNA KNJIŽICA	22
SLIKA 4: OBVESTILO O PRISPELI POŠILJKI.....	24

PRILOGA: ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni,

Moje ime je Ljiljana Tadić in pišem diplomsko nalogo na temo Dostava pošiljk na Pošti Slovenije d.o.o. Prosila bi vas, če si lahko vzamete nekaj minut časa in odgovorite na nekaj preprostih vprašanj o dostavi pošiljk vašega pismonoše. Sodelovanje v anketi je anonimno.

1. Ocenite trditev: »Pismonoša v našem okraju vestno opravlja svoje delo pri dostavi pošiljk«.

- a. se popolnoma strinjam
- b. se večinoma strinjam
- c. se ne morem odločiti
- d. se večinoma ne strinjam
- e. se nikakor ne strinjam

2. Ocenite zadovoljstvo z vašim pismonošem

- a. sem zelo zadovoljen
- b. sem nekako zadovoljen
- c. se ne morem odločiti
- d. sem nezadovoljen
- e. nisem zadovoljen

3. Pomembnost dostave v času, ko sem doma

- a. mi je zelo pomembno
- b. mi je kar pomembno
- c. mi je vseeno
- d. mi ni pomembno

4. Ali pismonoša pusti obvestilo o prispeli pošiljki, tudi če ste doma?

- a. da
- b. ne

5. Ali vedno dvignete pošiljko na pošti?

- a. da
- b. ne

6. Zakaj ne dvignete pošiljke na pošti?

- a. zaradi pomanjkanja časa
- b. čakanja na pošti
- c. pozabim

d. vedno dvignem

7. Ali ste bili zaradi ne dviga pošiljke kdaj oškodovani?

a. da

b. ne

Splošni podatki:

Spol: M Ž

Starost: _____

Končana stopnja izobrazbe:

a. nižja, poklicna

b. srednja

c. višja, visoka

d. več kot visoka