

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo
visokošolskega programa**

**POŠTNE STORITVE IN VARNOST POŠTNIH
POŠILJK**

Jože Valentan

Ljubljana, junij 2009

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo
visokošolskega programa

POŠTNE STORITVE IN VARNOST POŠTNIH POŠILJK

Kandidat: Jože Valentan
04028607

Mentor: višji pred. mag. Slavko Debelak

Ljubljana, junij 2009

POVZETEK

Pošta Slovenije v slovenski družbi brez dvoma igra zelo pomembno vlogo. Z razvejano infrastrukturo, ki poleg poštnih ponuja tudi druge storitve, je za državljane tako nepogrešljiva, da jo imajo že dolgo za samoumevno. Samoumeven je tudi obisk poštarja šest dni v tednu.

Bistveni nalogi poštnega prometa sta zato zanesljiv in varen prenos ter dostava poštnih pošiljk. Ključni pa so tudi roki prenosa poštnih pošiljk tako v notranjem kot v mednarodnem prometu.

Pošta Slovenije je pri ukvarjanju s svojo dejavnostjo dolžna upoštevati predpisane zakone, standarde, določila Svetovne poštne zveze in druge predpise, ki se uporabljajo v notranjem in mednarodnem prometu.

Posebno skrb pa Pošta Slovenije posveča stalnemu izboljševanju varnosti tako zaposlenih kot premoženja. Primarno se s področjem zagotavljanja korporativne varnosti ukvarja služba za obrambo, zaščito in varovanje.

Ker kriminaliteta v družbi narašča, se to odraža tudi pri deviantnih dejanjih zoper poštne pošiljke. Pri zatiranju le-teh pa je zelo uspešna tudi slovenska policija.

Ključne besede: pošta, poštne storitve, poštne pošiljke, poštar, notranji in mednarodni poštni promet, varnost, policija, zaščita, deviantna dejanja.

SUMMARY

Pošta Slovenije undoubtedly plays a very important role in Slovenian society. Owing to its extensive infrastructure which offers postal services and other services, citizens find it indispensable and has been considered as obvious for a long time already. A postman's visit six days a week is also a matter of fact.

The essential task of postal services is therefore reliable and safe transfer and delivery of postal items. Terms of delivery of postal items are fundamental as well. This refers to internal and international postal transactions.

When dealing with its own activity, Pošta Slovenije has an obligation to pay regards to regulations, standards and provisions of Universal Postal Union as well as to other regulations used in internal and international postal transactions.

Pošta Slovenije pays special attention to the continuous improvement of employee and property security. Corporate security is mainly dealt with by the Defence, Safety and Protection Service.

Criminality in our society goes up and this fact is reflected in deviation acts against postal items. Slovenian police force is very successful in suppression of these.

Key words: post office, postal services, postal items, postman, internal and international postal transactions, security, police force, protection, deviation acts.

KAZALO

POVZETEK	ii
SUMMARY	iii
KAZALO	iv
1 UVOD	1
1.1 IZHODIŠČE DIPLOMSKEGA DELA.....	1
1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE.....	1
1.3 METODE DELA.....	1
1.4 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA	2
2 POŠTA SLOVENIJE	4
2.1 ZGODOVINSKI OKVIR	5
2.2 PREDSTAVITEV DELOVNE ORGANIZACIJE IN NJENE DEJAVNOSTI ...	6
3 POŠTNE STORITVE	9
3.1 UNIVERZALNA POŠTNA STORITEV.....	9
3.2 POSEBNE POŠTNE STORITVE	10
3.3 DOPOLNILNE IN DRUGE POŠTNE STORITVE	11
3.4 PRENOS IN FAZE PRENOSA.....	13
3.4.1 Sprejem.....	14
3.4.2 Odprava.....	14
3.4.3 Prevoz	15
3.4.4 Prispetje.....	16
3.4.5 Vročitev	16
3.5 ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK.....	17
3.6 ROKI PRENOSA POŠTNIH STORITEV	19
3.6.1 Notranji promet	19
3.6.2 Mednarodni promet	20
3.7 ZAHTEVE EVROPSKE UNIJE NA PODROČJU DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK	20
3.7.1 Direktivi Evropske unije.....	20
3.7.2 Globalizacija in liberalizacija poštne sektorja	22
4 PREDPISANI IN DEJANSKI ROKI PRENOSA PREDNOSTNIH IN NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE IN V REPUBLIKI SLOVENIJI	23
4.1 PRENOS NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V EVROPSKIH DRŽAVAH	23
4.1.1 Kakovost prenosa	24
4.1.2 Cena opravljene storitve.....	25
4.2 PRENOS PREDNOSTNIH IN NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V NEKATERIH EVROPSKIH DRŽAVAH.....	26
4.2.1 Francija	26
4.2.2 Grčija.....	28
4.2.3 Poljska	29
4.2.4 Švica.....	31
4.2.5 Belgija	32

4.3	PRENOS PREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V REPUBLIKI SLOVENIJI	34
4.4	PRIMERJAVA MED EVROPSKIMI DRŽAVAMI IN SLOVENIJO.....	35
5	VARNOST POŠTNIH POŠILJK.....	38
5.1	ODKLONI IN PREPOVEDANE POŠILJKE	38
5.1.1	Zakon o poštних storitvah (ZPSto-1)	38
5.1.2	Pravilnik o načinu ravnanja s poštними pošiljkami s prepovedano vsebino.....	41
5.2	VARNOSTNI UKREPI.....	42
5.2.1	Varnostni kovčki in denarnice za pismonoše	43
5.2.2	Sledenje pošiljk (track & trace).....	44
5.2.3	Varno spremstvo	45
5.2.4	Rentgenska kontrola – preverjanje vsebine pošiljke ob prevzemu	45
5.3	ZAVAROVANJE POŠTNIH POŠILJK	46
5.3.1	Praktičen primer zavarovane poštne pošiljke v notranjem prometu	47
5.3.2	Praktičen primer zavarovane poštne pošiljke v mednarodnem prometu.....	48
6	PRAKTIČNI PRIMERI OGROŽANJA POŠTNIH POŠILJK IN USPEŠNOST ZATIRANJA DEVIACIJ	50
7	ZAKLJUČEK.....	54
	LITERATURA.....	56
	VIRI	57
	SEZNAM SLIK IN TABEL	60
	IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA	61

1 UVOD

V zadnjih letih je na trgu poštних storitev opaziti hitre spremembe, ki se odražajo predvsem v procesih globalizacije, liberalizacije, deregulacije, odpiranja trga konkurenci in tehnoloških spremembah. Vsem tem spremembam mora konkurirati tudi pošta, ki mora skrbeti za hitre, učinkovite, kakovostne in konkurenčne poštne storitve. Uporabniki poštних storitev danes zahtevajo mnogo več kot pred nekaj leti in če ne dobijo tako kakovostne storitve, kot jo pričakujejo, bodo odšli k drugemu ponudniku poštних storitev. Na kakovost zagotovo vpliva tudi varnost poštних pošiljk.

1.1 IZHODIŠČE DIPLOMSKEGA DELA

Pošta Slovenije pri ukvarjanju s svojo dejavnostjo upošteva predpisane zakone, standarde, določila Svetovne poštne zveze ter druge predpise, ki se uporabljajo v notranjem in mednarodnem prometu.

Storitve, ki jih opravlja, so: univerzalne poštne storitve, posebne storitve ter dopolnilne in druge poštne storitve. Bistveni nalogi poštne prometa sta zanesljiv in varen prenos ter dostava poštних pošiljk. Ključni pa so tudi roki prenosa poštних pošiljk tako v notranjem kot v mednarodnem prometu. Pri tem gre za predpisane in dejanske roke neprednostnih in prednostnih pošiljk.

Poudariti je treba, da velja poštni sektor v okviru Evropske unije za izjemno pomembnega, saj vpliva tako na ekonomski in družbeni razvoj, kakor tudi na povezavo držav članic.

1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen naloge je na podlagi razpoložljivega gradiva in literature proučiti poštne storitve, organizacijo poštних pošiljk, kjer je zelo pomembna tudi varnost, zato Pošta Slovenije uvaja posebne ukrepe za zaščito pred deviantnimi dejanji zoper poštne pošiljke, kar nameravam raziskati.

Cilj raziskave pa je ugotoviti, kako uspešna je Pošta Slovenije pri opravljanju poštних storitev.

1.3 METODE DELA

V diplomski nalogi bom uporabil naslednje metode dela:

- deskripcijo,
- primerjalno metodo,
- analizni pristop,
- metodo sinteze.

Deskripcija ali opis stanja je metoda, s pomočjo katere bom predstavil predvsem teoretični del diplomske naloge.

S primerjalno metodo bom primerjal predpisane in dejanske roke prednostnih poštnih pošiljk.

Analizo bom uporabil v četrtem poglavju.

Metodo sinteze bom uporabil v četrtem poglavju in v zaključku diplomske naloge.

1.4 STRUKTURA DIPLOMSKEGA DELA

Temeljno strukturo naloge predstavljajo uvodni, osrednji (teoretični in empirični del) in sklepni del.

V drugem poglavju bom predstavil Pošto Slovenije, d. o. o., zgodovinski okvir in njeno dejavnost.

V tretjem poglavju bom opredelil poštne storitve: univerzalne poštne storitve, posebne storitve ter dopolnilne in druge poštne storitve, opisal bom faze prenosa poštnih pošiljk, potek organizacije dostave ter zahteve Evropske unije na področju dostave poštnih pošiljk. Sem sodita obe direktivi Evropske unije – Direktiva 97/67/EC in Direktiva 2002/39/EC. Sledi še nekaj besed o globalizaciji in liberalizaciji poštnega sektorja, kjer je nujna tudi prilagoditev Pošte Slovenije.

Uporabniki poštnih storitev so najbolj nepoučeni in nejevoljni prav v zvezi z roki poštnih pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu, zato menim, da je relevantno, da prikažem primerjavo rokov prenosa v državah Evropske unije in doma v Sloveniji. Sem sodijo predpisani in dejanski roki.

Pri tem je aktualno tudi merjenje kakovosti poštnih storitev in razmišljanje oziroma predlogi o izboljšavah. Ne nazadnje se to tesno navezuje na Direktivo 97/67/EC, ki države članice EU zavezuje, da morajo predpisati standarde kakovosti za poštne storitve v notranjem poštnem prometu, le-ti pa se nanašajo predvsem na čas prenosa in na rednost ter zanesljivost storitve.

Peto poglavje opredeljuje varnost poštnih pošiljk, kjer bom najprej naštel odklone in prepovedane pošiljke. Pomembna sta Zakon o poštnih storitvah in Pravilnik o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino. Predstavil bom še varnostne ukrepe, ki jih je oziroma jih Pošta Slovenije še uvaja. Omeniti je treba predvsem varnostne kovčke in denarnice za pismonoše, sledenje poštnih pošiljk, varno spremstvo in rentgensko kontrolo – preverjanje vsebine pošiljke ob prevzemu. Zanimiv pa je tudi prikaz zavarovanja poštnih pošiljk, saj škodna tveganja predstavljajo možnost ogrožanja oseb in premoženjskih interesov Pošte Slovenije. Za boljše razumevanje sta dodana hipotetičen primer zavarovane poštnih pošiljke v notranjem prometu in praktičen primer zavarovane poštnih pošiljke v mednarodnem prometu.

Sledijo še praktični primeri ogrožanja poštnih pošiljk in uspešnost zatiranja deviacij – slovenska policija je pri zatiranju kriminalitete, posebno pri poštnih ropih in odkritju prepovedanih pošiljk, zelo uspešna.

V zaključku naloge bom na kratko sintetično strnil spoznanja, informacije in dejstva diplomske naloge.

2 POŠTA SLOVENIJE

Pošta Slovenije je začela poslovati leta 1994 na osnovi Zakona o Pošti Slovenije (Ur. list RS, št. 73/1994, veljaven od 26. 11. 1994 do 30. 5. 2002) in Uredbe o ustanovitvi Pošte Slovenije, d. o. o. (Ur. list RS, št. 76/1994).

Status javnega podjetja in s tem izvajanje poštnih storitev pa nista bila usklajena s pravnim redom Evropske unije, zato je prišlo do preoblikovanja obstoječega podjetja. Na podlagi sklepa o preoblikovanju javnega podjetja Pošte Slovenije, d. o. o., (Ur. list RS, št. 67/2002, začetek veljavnosti 26. 7. 2002) se je leta 2002 preoblikovala v družbo Pošta Slovenije, d. o. o., kot je organizirana še danes.

Ustanovitelj in edini lastnik Pošte Slovenije je Republika Slovenija, ki uresničuje pravice preko Vlade Republike Slovenije. O upravljanju družbe odločajo ustanovitelj, nadzorni svet in poslanstvo Pošte Slovenije.

Pošta Slovenije je pomemben gospodarski subjekt v državi, in sicer po številu zaposlenih, letnem prihodku, sodobnem razvoju, visokem številu prenesenih poštnih storitev itd.

Vizija – Pošta Slovenije naj bo tržno usmerjen, poslovno uspešen sistem, z najboljšo kakovostjo storitev. Kot moderen in učinkovit podsistem se bo vključevala v svetovni poštni sistem. S svojim razvojem bo prispevala k nacionalnemu razvoju kot pomembna gospodarska dejavnost.

Strategija – najpomembnejši strateški cilji Pošte Slovenije v prihodnjem obdobju so vezani na usklajevanje slovenske zakonodaje s področja poštna dejavnosti z zakonodajo Evropske unije, na razvijanje novih storitev, s poudarkom na elektronskem poslovanju, in na zagotavljanje visoke kakovosti opravljenih storitev s posodabljanjem slovenskega poštnega sistema (Letno poročilo, 2002).

V okviru Pošte Slovenije deluje deset sektorjev, ki so vsak zase pristojni za vodenje služb, ki se medsebojno povezujejo in tvorijo celoto.

Sektor za logistiko je pristojen za nemoteno in učinkovito odvijanje logističnih procesov, potrebnih pri izvajanju poštna dejavnosti v notranjem in mednarodnem prometu.

V Sektorju za trženje se ukvarjajo s prodajanjem storitev, vzpostavljajo odnose z javnostjo in skrbijo za tržno komuniciranje.

Sektor za informatiko se ukvarja z razvojem informacijskih rešitev in systemskega inženiringa.

Sektor za računovodstvo se poleg drugih dejavnosti ukvarja z urejanjem knjigovodskih stanj v Pošti Slovenije, ki na podlagi odškodninskih zahtevkov, ki jih vložijo stranke, pristojnim službam izda nalog za plačilo zahtevkov, ki jih skupaj s sektorjem za finance izplačajo oškodovancem.

V sektorju za investicije in nabavo se ukvarjajo z izbiro najugodnejših ponudnikov za nakup opreme.

Poleg teh sektorjev v okviru Pošte Slovenije delujejo še: sektor za mednarodne odnose, ki skrbi za področje mednarodnega prometa; sektor za razvoj storitev, ki se ukvarja izključno z izboljševanjem storitev, ki jih opravljajo; in sektor za korporativno varnost in nadzor, ki opravlja nadzor in skrbi za varnost v podjetju.

V zadnjem, kadrovsko-pravnem sektorju zaposleni skrbijo za urejanje pravnih zadev, vendar se poleg tega ukvarjajo še z zavarovanjem svojih dejavnosti, premoženja in oseb.

2.1 ZGODOVINSKI OKVIR

Beseda »pošta« je nastala v 14. stoletju v Italiji in izvira iz latinskega izraza »posita statio« (stalna postaja) – italijansko »posta«, francosko »le poste«, nemško »die Post«. Pošta je enota javnega poštnega omrežja, s katero upravlja osebje, zaposleno pri izvajalcu univerzalnih poštnih storitev.

Zgodovinski viri poročajo, da se je prvi organizirani prenos sporočil in naročil pojavil v Egiptu v času 19. dinastije faraonov. Zаметki pošte v zdajšnjem pomenu besede, torej organiziranega posredovanja sporočil na večje razdalje, na današnjem ozemlju Slovenije segajo v antiko. Poštno organizacijo, ki so jo od Konstantina Velikega naprej imenovali »cursus publicus«, je korenito reformiral cesar Avgust, njegove reforme pa so se neposredno nanašale tudi na naše kraje v antiki. Prvi pogoj za vsako učinkovito in dobro organizirano pošto je bilo urejeno in stalno vzdrževano cestno omrežje, ob cestah pa so morale biti postaje, in to vsaj na razdaljah, ki so ustrezale enemu dnevu potovanja. Obdobje srednjega veka ni poznalo rednih poštnih zvez. Že v zgodnjem, še opazneje pa v visokem srednjem veku, se pojavijo manjše družbene skupine, ki jim način življenja omogoča prenos ustnih in pisnih sporočil. To so na prvem mestu potujoči trgovci. Vendar to ni bil organiziran kurirsko-selski sistem prenosa na daljše razdalje (Pošta na slovenskih tleh, 1997, str. 19–46).

Novi vek je prinesel veliko novega. V začetku 16. stoletja je Evropo zajel val sprememb. Stare državne tvorbe so se zrušile in nadomestile so jih nove. Zopet so se povečale potrebe po čim boljših sredstvih obveščanja in prenosa vesti. Za razvoj poštne službe skozi stoletja v velikem delu Evrope je bila zaslužna zlasti družina Thum-Taxis, katere pokrovitelji so bili Habsburžani. Ugodnejše razmere za razvoj poštne dejavnosti so nastale v 18. stoletju. To je doba prosvetljenega absolutizma in razvitega merkantilizma. V dobi merkantilizma so zelo podpirali proizvodnjo, izvoz in promet, kajti država je potrebovala denar za razvoj uprave, vojske, šolstva. Marija Terezija je s številnimi ukrepi in navodili omejila zlorabe poštnega regala, torej izključne pravice države oziroma državne pošte do prenosa in prevoza pošiljk in potnikov. S tem je pospešila razvoj poštnega prometa.

Poštnina, pristojbina za izvršeno storitev pošte, je bila odvisna od mase pošiljke in od razdalje med pošiljateljem in naslovnikom. Izračun poštnine je bil dokaj zapleten, zato so iskali enostavnejšega.

Izum poštne znamke pripisujejo Angležu Rowlandu Hillu. Prva znamka je bila

natisnjena 1. maja 1840 in je prišla v uradno rabo 6. maja 1840 v Londonu. Pomemben mejnik v razvoju poštnega prometa je bila zgraditev železniškega omrežja. Železnica je bila pomembna za gospodarstvo, ker je omogočala večji, hitrejši in cenejši prevoz. To je vplivalo na znižanje poštnih tarif in pošta je postala dosegljiva večini prebivalcev.

V Jugoslaviji, v Beogradu, je bilo 29. oktobra 1918 ustanovljeno Ministrstvo pošt in telegrafov. Vse poštne enote so bile državne pošte, državne pogodbene pošte in poštne zbiralnice ter so bile neposredno podrejene poštnemu ravnateljstvu, pozneje direkciji pošte in telegrafa. Direktive in navodila za poslovanje so prihajala iz Ljubljane in Beograda (Priročnik za pismonoše, 2000, str. 11–14).

Pošta je svetovni sistem. Vsaka državna poštna uprava je v ta sistem vpeta kot samostojen člen v verigi, ki deluje le kot celota. Za korektno in nemoteno delovanje sistema mora jamčiti država. Dokler država ni članica Svetovne poštne zveze, ne more samostojno organizirati mednarodnega poštnega prometa, ne sme uporabljati svoje poštne znamke in ne more opravljati mednarodnega denarnega prometa. Republika Slovenija je svojo samostojnost razglasila 25. junija 1991, avgusta 1992 pa je postala članica Svetovne poštne zveze. Prva znamka je bila nelegalno natisnjena v Avstriji, da bi jo dali v promet 26. junija 1991 (Pošta na slovenskih tleh, 1997, str. 283).

2.2 PREDSTAVITEV DELOVNE ORGANIZACIJE IN NJENE DEJAVNOSTI

Primarna dejavnost Pošte Slovenije je dejavnost javne pošte, ki obsega opravljanje vseh vrst storitev, kot so določene v nomenklaturi poštnih storitev.

Pošta Slovenije opravlja dejavnosti javne pošte, skladno z določbami Zakona o poštnih storitvah.

Z zakonom je naloge neodvisnega regulatornega organa na področju poštnih storitev prevzela Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije, ki je finančno, politično in organizacijsko neodvisen organ.

Univerzalne poštne storitve, ki morajo biti zagotovljene vsem uporabnikom po dostopni ceni, ne glede na njihov kraj bivanja ali poslovanja, lahko izvaja tisti izvajalec poštnih storitev, ki pridobi dovoljenje od omenjene Agencije, s tem pa pridobi izključno pravico do izvajanja rezerviranih poštnih storitev.

Zakon pri rezerviranih poštnih storitvah določa težnostno omejitev 100 g in cenovno omejitev trikratnik cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, ki znaša 20 g. Druge poštne storitve lahko izvaja vsakdo, ki o tem obvesti Agencijo in izpolnjuje z zakonom določene pogoje.

Pošta pa opravlja še druge dejavnosti, določene z aktom o ustanovitvi, med katerimi so najvažnejše: trgovina na drobno v drugih specializiranih in nespecializiranih prodajalnah, trgovina na drobno po pošti, kurirska dejavnost in oglaševanje.

Pošta Slovenije sestavlja devet poslovnih enot: Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto in strokovne službe družbe. Ustanovitelj in edini lastnik družbe Pošta Slovenije, d. o. o., je Republika Slovenija, ki ustanoviteljske pravice uresničuje preko Vlade Republike Slovenije (Letno poročilo, 2002).

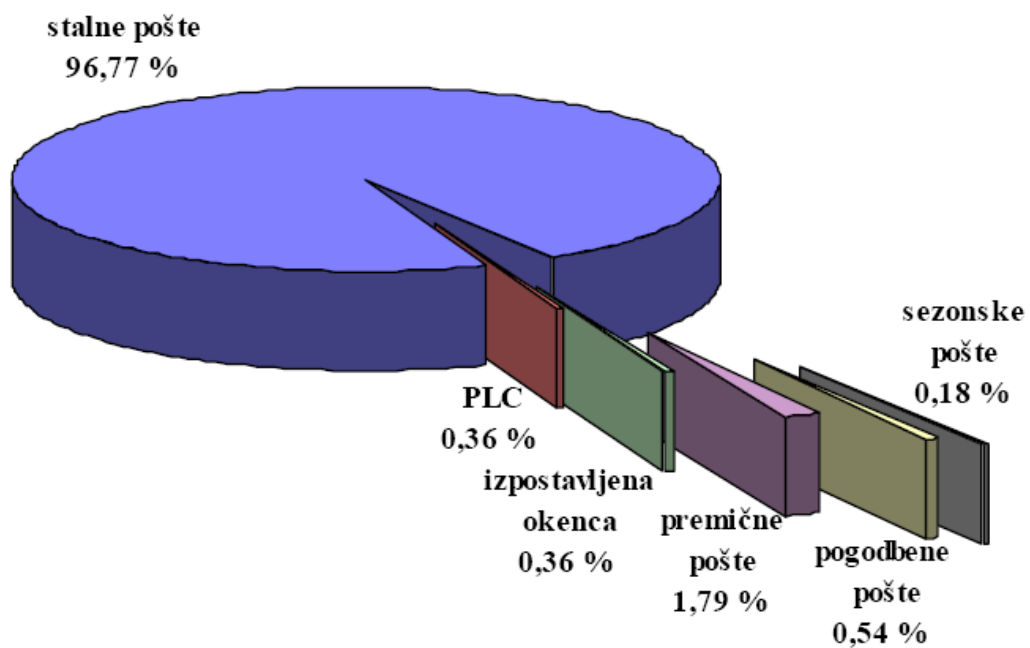
Slovenija je na področju poštne prometa dosegla že visoko raven in se po kazalcih gostote poštne omrežja uvršča med razvitejše evropske države. Tipični kazalci gostote poštne omrežja so število km² površine, prebivalcev in gospodinjstev na poštno enoto. Slovenija je po številu km² površine na poštno enoto med razvitejšimi evropskimi državami. Primerja se lahko z Avstrijo, Dansko, Francijo in Irsko. Število km² površine na eno poštno enoto je v Sloveniji nižje v primerjavi s povprečjem držav kandidatk za EU. V primerjavi z državami EU in kandidatkami za EU pa je število prebivalcev na poštno enoto v Sloveniji nižje (Smetiško, 2003, str. 8).

V Sloveniji je 558 enot javnega poštne omrežja. Pošte so stalne (delijo se na dostavne in okenske), sezonske in začasne. Njihova skupna značilnost je v tem, da ima vsaka svojo poštno številko, ime, poštni žig in lokacijo. Stalne dostavne pošte in stalne okenske pošte morajo biti za neposredno delo z uporabniki poštne storitev odprte vsaj dve uri na dan, in sicer vsak delovni dan, to je od ponedeljka do petka.

Razlika med dostavnimi poštami in okenskimi je v tem, da ima dostavna pošta določeno dostavno območje, kar pomeni, da dostavlja pošiljke. Sezonska pošta je odprta v času turistične sezone v turističnih krajih. Lahko opravlja tudi dostavo pošiljk. Opravlja lahko vse vrste ali omejen obseg univerzalne poštne storitve. Začasna pošta je odprta določen čas ob posebnih priložnostih. Tudi za začasno pošto velja, da opravlja vse ali omejen obseg univerzalne poštne storitve.

Pogodbene pošte so stalne in začasne pogodbene pošte. Tudi pogodbene pošte lahko opravljajo dostavo pošiljk in vse ali le določeno vrsto univerzalne poštne storitve na podlagi pogodbe. Stalne pogodbene pošte imajo svojo poštno številko in ime, poštni žig in lokacijo, začasne pogodbene pošte pa uporabljajo poštno številko, ime in poštni žig pošte, na katero so obračunsko vezane in ji organizacijsko pripadajo (Pošta Slovenije, 2007).

Slika 1: Organizacijske oblike pošte



Vir: Pošta Slovenije, 2007

3 POŠTNE STORITVE

Poštna storitve opredeljuje Zakon o poštnih storitvah (v nadaljevanju ZPSto-1). Določa pogoje in postopke za izvajanje poštnih storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalne poštna storitve, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštnega omrežja in izdajanje poštnih vrednotnic, določa organizacijo in delovanje Agencije za pošto in elektronske komunikacije v delu, ki se nanaša na poštna storitve, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštnih storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s poštno dejavnostjo (ZPSto-1, 1. člen).

3.1 UNIVERZALNA POŠTNA STORITEV

Univerzalna poštna storitev je trajno, redno in nemoteno izvajanje določenih poštnih storitev s predpisano kakovostjo na celotnem ozemlju Republike Slovenije po cenah, ki so dostopne za vse uporabnike.

Kot univerzalna poštna storitev se izvajajo naslednje poštna storitve (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve, 2007, 3. člen):

- ✓ prenos poštnih pošiljk do mase 2 kg,
- ✓ prenos poštnih paketov do mase 20 kg,
- ✓ storitev priporočene in vrednostne poštna pošiljke,
- ✓ prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

Univerzalna poštna storitev se izvaja tako v notranjem kot mednarodnem prometu.

Republika Slovenija (v javnem interesu) zagotavlja, da izvajalec univerzalne poštna storitve vsem uporabnikom poštnih storitev na njenem celotnem ozemlju pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno izvaja univerzalno poštno storitev, ki se sme prekiniti le v primeru višje sile ali v razmerah, ki predstavljajo nevarnost za vročevalca.

Z univerzalno poštno storitvijo se vsem uporabnikom poštnih storitev zagotavljata najmanj petkrat tedensko vsak delovni dan najmanj en sprejem in ena vročitev poštnih pošiljk. Izjema je povečano število dela prostih dni.

Izvajalec univerzalne poštna storitve je dolžan prenesti poštna pošiljke tudi, če poštna storitev ni plačana ali je premalo plačana, vendar lahko zavrne prenos večjih količin takšnih poštnih pošiljk. Stroške izvedene poštna storitve naslovnik plača ob vročitvi le-te. Če naslovnik noče plačati izvedene poštna storitve, se plačilo poštna storitve izterja od pošiljatelja ob vrnitvi poštna pošiljke pošiljatelju.

Izvajalec univerzalne poštna storitve mora vsaj enkrat letno objaviti dovolj natančne in posodobljene informacije o posameznih lastnostih univerzalne poštna storitve, še posebej o splošnih pogojih, cenah in kakovosti univerzalne poštna storitve. Te informacije mora objaviti na svojih spletnih straneh in v poslovnih prostorih, namenjenih za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev.

Kadar se izvajalec univerzalne poštne storitve v teh informacijah sklicuje na tehnične standarde, se mora sklicevati na standarde s področja poštnih storitev, ki so objavljeni v Uradnem listu Evropskih skupnosti.

Agencija je tista, ki v Uradnem listu RS in na svoji internetni strani objavi izvajalca univerzalne poštne storitve ter obseg njegovih pravic in obveznosti (ZPSto-1, 4. člen).

Sredstva za nadomestilo za izvajanje univerzalne poštne storitve se pridobijo iz prispevkov, ki jih plačujejo izvajalci poštnih storitev, ki izvajajo določene poštne storitve. Prispevek posameznega izvajalca poštnih storitev določi Agencija glede na delež njegovega prihodka v prihodku, ki so ga z izvajanjem poštnih storitev znotraj obsega univerzalne poštne storitve ustvarili vsi izvajalci poštnih storitev v enem letu. V ta namen morajo izvajalci izpolniti poseben obrazec in izpolnjenega poslati Agenciji vsako leto do 31. marca.

Izvajalci poštnih storitev plačajo svoj prispevek v 30 dneh po vročitvi odločbe Agencije. Prispevek se plača neposredno izvajalcu univerzalne poštne storitve. Dokazilo o plačilu se pošlje Agenciji. Podatki o prispevkih za izvajanje univerzalne poštne storitve, načinu njihove razporeditve in uporabe, so javni in jih Agencija vsako leto objavi v Uradnem listu in na svojih internetnih straneh v posebnem poročilu (ZPSto-1, 7. člen).

Izvajalec univerzalne poštne storitve je Pošta Slovenije.

Vrste pošiljk (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, 2007, 4. člen):

- ✓ navadno pismo,
- ✓ standardno pismo,
- ✓ tiskovina,
- ✓ priporočeno pismo,
- ✓ vrednostno pismo,
- ✓ dopisnica,
- ✓ pošiljka za slepe in slabovidne,
- ✓ navadni paket,
- ✓ paket, ki se evidentira in lahko ima označeno vrednost.

3.2 POSEBNE POŠTNE STORITVE

Posebne storitve so storitve, s katerimi pošiljatelj ob oddaji pošiljke zahteva poseben način prenosa pošiljke. Te storitve so (Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštnih storitev, 17. člen):

- ✓ EMS pošiljka,
- ✓ priporočena pisemska pošiljka (R),
- ✓ vrednostno pismo (V),
- ✓ priporočeni paket (P),
- ✓ vrednostni paket (PV),
- ✓ prednostna pisemska pošiljka (A PRIORITAIRE) – samo v mednarodnem

- prometu,
- ✓ nujna pošiljka (EX),
 - ✓ pisemska pošiljka s plačanim odgovorom (CCRI),
 - ✓ vročitev pisemske pošiljke osebno naslovníku (OSEBNO),
 - ✓ vročitev pošiljke s povratnico (AR),
 - ✓ vročitev proti plačilu odkupnine (ODK),
 - ✓ odprava pošiljke z letalom (AV),
 - ✓ pazljivejše ravnanje s paketom (I),
 - ✓ hranitev in vročitev poštno ležeče pošiljke (POŠTNO LEŽEČE),
 - ✓ telegrafsko sporočilo z obvestilom o času vročitve (PC),
 - ✓ telegrafsko sporočilo, ki se vroča določenega dne (VROČITIX),
 - ✓ telegrafsko sporočilo z dodatkom (LXx).

3.3 DOPOLNILNE IN DRUGE POŠTNE STORITVE

Dopolnilne poštné storitve so storitve, s katerimi pošiljatelj po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo, zahteva spremembo prenosa pošiljke, oziroma s katerimi naslovnik pred vročitvijo pošiljke zahteva poseben način vročitve.

Pošiljatelj lahko zahteva, da se (Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštnih storitev, 35. člen):

- ✓ naslov na pošiljki spremeni ali dopolni;
- ✓ pošiljka vrne;
- ✓ knjižena pošiljka obremeni ali razbremeni z odkupnino, razen telegrafskega sporočila, poštné in telegrafské nakaznice;
- ✓ znesek odkupnine spremeni;
- ✓ paket odpravi za naslovníkom.

Naslovnik lahko zahteva, da se:

- ✓ poštno ležeča pošiljka dostavi na določen naslov;
- ✓ pošiljka, razen sodnega pisma, pisma v upravnem postopku in v postopku zaradi prekrška, hrani kot poštno ležeča pošiljka ali odpravi na določen naslov;
- ✓ pošiljka vroči samo njemu osebno;
- ✓ pošiljka vroči kot nujna v ožjem okolišu pošte;
- ✓ pošiljka, razen sodnega pisma, pisma v upravnem postopku in pisma v postopku zaradi prekrška, ne dostavlja določenega dne;
- ✓ priporočena pisemska pošiljka, razen priporočene pisemske pošiljke s povratnico in z obremenitvijo, vloži v hišni ali izpostavljeni predalčnik brez potrditve prevzema;
- ✓ telegrafsko sporočilo sporoči ali preda po telekomunikacijskih napravah.

Druge poštné storitve so storitve, ki jih opravlja pošta na pošiljateljévo ali naslovníkovo zahtevo ali brez nje v zvezi s prenosom pošiljk.

Te storitve so (Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštnih storitev, 36. člen):

- ✓ poizvedovanje po pošiljki;
- ✓ izdaja in hramba pooblastila;
- ✓ odobritev uporabe poštnega predala;
- ✓ izdaja fotokopije poštnih listin, ki se nanaša na sprejem ali vročitev poštnih pošiljk;
- ✓ poprejšnji carinski pregled pošiljke;
- ✓ pregled poštnih pošiljk zaradi varnosti in zaščite;
- ✓ posebna vročitev z dostavo in sprejem pošiljk v prostorih uporabnika poštnih storitev;
- ✓ vračanje poštnih pošiljk sprejemni pošti oziroma pošiljatelju;
- ✓ sprejem knjiženih pošiljk v nočnem času (od 21. do 7. ure), ob nedeljah in praznikih (dela prostih dnevih);
- ✓ izdaja fotokopije izplačane poštnih nakaznic;
- ✓ izdaja fotokopije telegrafskega sporočila;
- ✓ previjanje paketa;
- ✓ prenos in vročitev pisma oziroma dopisnice, za katero poštnina ni plačana ali je premalo plačana;
- ✓ morebitne druge storitve po dogovoru med uporabnikom poštnih storitev in pošto.

Tabela 1: Pregled storitev Pošte Slovenije

Vrsta storitve / Type of service	Leto / Year			Indeks / Index	
	2005	2006	2007	2006/2005	2007/2006
1	2	3	4	5 = 3/2	6 = 4/3
1. POŠTNE STORITVE / POSTAL SERVICES	860.231	974.474	1.010.188	113	104
1.1. REZERVIRANE STORITVE / RESERVED SERVICES	283.890	278.573	274.198	98	98
1.2. UNIVERZALNA STORITEV / UNIVERSAL SERVICES	30.326	36.236	33.742	119	93
1.2.1 Pisma / Letters	29.978	35.871	33.378	120	93
1.2.2 Navadni paketi, paketi / Ordinary parcels, parcels	347	365	364	105	100
1.3. DRUGE STORITVE / OTHER SERVICES	546.016	659.665	702.248	121	106
1.3.1 Pisma / Letters	18.553	19.748	17.450	106	88
1.3.2 Paketi, poslovni paketi, palete / Parcels, business parcels, pallets	5.990	7.223	7.776	121	108
1.3.3 Hitra pošta / Express mail	239	252	295	105	117
1.3.4 Direktna pošta, publikacije, priloge / Direct mail, periodicals, inserts	521.234	632.443	676.727	121	107
2. DENARNE STORITVE / FINANCIAL SERVICES	51.560	49.831	44.557	97	89
2.1 Poštne nakaznice / Postal money orders	450	426	456	95	107
2.2 Poštna banka Slovenije / Poštna banka Slovenije	7.395	7.326	6.335	99	86
2.3 Plačilni promet / Payment transactions	43.345	41.368	36.888	95	89
2.4 Poslovne banke / Commercial banks	370	711	878	192	123
3. OSTALE STORITVE / OTHER SERVICES	45.699	45.039	62.632	99	139
3.1 Telegrami, telefakсна sporočila / Telegrams, facsimile messages	616	632	616	103	98
3.2 Prodaja blaga, virtualne storitve / Sale of merchandise, virtual services	32.490	33.219	34.102	102	103
3.3 Ostalo (srečke, stave, ostalo) / Other (scratch cards, betting, other)	12.594	11.188	27.914	89	250
Skupaj / Total	957.491	1.069.344	1.117.376	112	104

Vir: Letno poročilo 2007, str. 23

3.4 PRENOS IN FAZE PRENOSA

Bistvena naloga poštnega prometa je prenos poštnih pošiljk. Da pa lahko ta proces poteka uspešno in učinkovito, je treba natančno opredeliti faze tehnološkega procesa.

Celoten tehnološki proces prenosa poštnih pošiljk je razdeljen na pet faz, ki so medsebojno tesno povezane in neločljive. To so sprejem, odprava, prevoz, prispetje in vročitev. V vsaki od teh faz pride do vidne spremembe v prenosu poštnih pošiljk med pošiljateljem in naslovnikom. Vsa opravila od sprejema pa vključno do vročitve poštnih pošiljk naslovniku imenujemo s skupnim pojmom prenos pošiljke.

V EU je bilo ugotovljeno, da so stroški faze sprejema v povprečju 12-odstotni, stroški usmerjanja predstavljajo 24 odstotkov, stroški transporta 9 odstotkov in stroški vročanja 55 odstotkov.

Pošta Slovenije v notranjem poštnem prometu nadzoruje vse faze prenosa poštnih pošiljk, jih nenehno izboljšuje in zagotavlja hiter in zanesljiv prenos poštnih pošiljk.

V mednarodnem poštnem prometu pa se pristojnost Pošte Slovenije ponavadi konča pri prevozu. Pošta namreč preda poštno pošiljko javnemu prevozniku ali tuji poštni upravi. Del prevoza in celotno fazo prispetja in vročitve opravijo drugi akterji, Pošta Slovenije pa ima na njihovo delovanje omejen vpliv. Tako nima vpliva na javne prevoznike, letališča in na hitrost, s katero druge poštno uprave opravijo ostale faze tehnološkega procesa prenosa poštnih pošiljk (Šavora, 2005, str. 7–8).

3.4.1 Sprejem

Vsaka poštna pošiljka je sprejeta, če izpolnjuje določene pogoje za sprejem. Sprejem poštnih pošiljk pomeni sprejem pošiljk od pošiljatelja in to z namenom, da jih na pošti odpravijo in na koncu vročijo naslovniku. Iz te faze izhajajo vse nadaljnje faze tehnološkega procesa prenosa poštnih pošiljk.

V fazi sprejema je sklenjen dogovor ali t. i. pristopna pogodba med Pošto Slovenije in uporabnikom poštnih storitev, iz česar izhajajo pravice in obveznosti za obe pogodbeni stranki. Storitve so plačane pri oddaji (sprejemu) pošiljk, s temi prihodki pa je treba pokriti vse ostale faze procesa dela.

Sprejem poštnih pošiljk je organiziran prek enot za opravljanje poštnih storitev, pismonoš v dostavnih okrajih, poštnih nabiralnikov in neposredno pri uporabnikih poštnih storitev (prevzem pošiljk v prostorih uporabnika), če je ta dogovor predhodno sklenjen s pogodbo z namenom, da se pošiljke prenesejo naslovniku.

V EU je bilo ugotovljeno, da je 17 % pošiljk sprejetih iz poštnih nabiralnikov, 36 % pošiljk na poštah, 30 % v prostorih uporabnika, 17 % pa jih pošiljatelji oddajo v poštnih centrih (Čehovin, 2003, str. 12).

Organiziranje dela v fazi sprejema mora sloneti na treh principih, in sicer na (Renko, 2001, str. 44):

- dostopnosti, ki se odraža v gostoti poštnega omrežja, zadostnosti okenskih delovnih mest in ustreznih delovnih časih pošt, ki morajo odražati potrebe strank in ekonomske možnosti pošte;
- ✓ ekspeditivnosti, ki se odraža v sodobni organiziranosti dela, pravilnosti in točnosti informacij, danih uporabniku poštnih storitev, ter z vključevanjem strank, zlasti večjih in velikih strank, v proces sprejema;
- ✓ racionalnosti, ki se odraža v uporabi raznih strojev, ki pomenijo stopnjo mehanizacije ali avtomatizacije, poenostavitvi tehnoloških postopkov, izboljšanju postrežbe strank in povečanju produktivnosti.

3.4.2 Odprava

Odprava poštnih pošiljk zajema pripravo poštnih pošiljk za prevoz s prevoznimi sredstvi. Pošiljke so pripravljene za prevoz tedaj, ko so napravljeni sklepi. Poštni

sklep je enkratna odprava poštnih pošiljk drugi pošti, poštnemu centru ipd. Sestavljen je iz ene ali več vreč, pismaric oz. zabojnikov, ki se imenujejo prevozne enote. Sprejemna pošta mora odpraviti vse sprejete pošiljke in pošiljke, ki jih ne more vročiti.

Glede na vrste pošiljk, ki se odpravljajo v sklepih, sklepe delimo na (Okrožnica št. 1/2004):

- skupne »S« – v vrečah S-sklepa se odpravljajo vse vrste pošiljk, v pismaricah S-sklepa pa se odpravljajo vrednostna pisma, priporočene pošiljke 10, prednostne pošiljke in nujne poštno pošiljke korespondence;
- ✓ priporočene »R« – v njih se odpravljajo priporočene pošiljke in nujne poštno pošiljke korespondence;
- ✓ navadne »z« – v njih se odpravljajo poštno pošiljke korespondence.

Pošta Slovenije si prizadeva, da je vsaka odpravljena poštna pošiljka do naslovne pošte čim manjkrat posredovana, kar pomeni, da jo predeluje čim manj ljudi. Tak postopek je najcenejši in najhitrejši, če to delo namesto poštnih delavcev opravijo posebne naprave za avtomatsko usmerjanje poštnih pošiljk, ki so podprte z računalniškimi sistemi.

Zaradi uvedbe zmogljivejše tehnologije so pri Pošti Slovenije od osmih poštnih centrov, ki so bili nekoč locirani v vseh večjih slovenskih krajih, ohranili samo dva največja, v Ljubljani in Mariboru.

28. 11. 2003 je v Mariboru zaživel eden najsodobnejših logističnih centrov za usmerjanje poštnih pošiljk v tem delu Evrope. V novem poštnem logističnem centru so nameščene najsodobnejše naprave za avtomatsko usmerjanje različnih vrst poštnih pošiljk.

Logistična oprema in informacijska podpora omogočata hiter in učinkovit logistični sistem, ki obvladuje sodobne logistične storitve in ustvarja sinergijske učinke, ki se izkazujejo na področju kakovosti in učinkovitosti predelave pošiljk.

3.4.3 Prevoz

Da bi lahko poštna pošiljka prispela na naslovno pošto, jo je treba do tja prepeljati. Prevoz (ali transport) poštnih pošiljk je faza med odpravo in prispetjem. Začne se s prevzemom sklepa s strani prevoznega delavca, konča pa s predajo sklepa delavcu naslovne pošte. Opravljajo ga skoraj z vsemi prevoznimi sredstvi in je odvisen od vrste pošiljk, dolžine prevozne poti, možnosti prevoza na posameznih linijah ipd.

Za prevoze se uporabljajo lastna in tuja motorna vozila, v mednarodnem prometu pa tudi železniški vagoni in ladje ter letala. V največji meri pošiljke prepeljejo z lastnimi prevoznimi sredstvi, kot so tovorna vozila, kamioni oz. avto-furgoni, kombi avtomobili in lažji dostavni avtomobili. Omogočen pa mora biti t. i. neprekinjen tok poštnih pošiljk od sprejemne do naslovne pošte.

Med segmente transporta se štejejo posamezne povezave v notranjem in mednarodnem prometu na določenem transportnem nivoju.

Velja pravilo, da mora poštni vozni red dnevno predvideti najmanj eno zvezo na liniji poštni logistični center – pošta, in sicer v obeh smereh. Poštni vozni red tako za vsako pošto določa (Zupančič, 2002, str. 3–4):

- ✓ relacijo transportnega sredstva,
- ✓ vrsto prevoznega sredstva,
- ✓ čas odprave oziroma prispetja,
- ✓ vrste sklepov v prispetju oziroma odpravi itd.

V EU se pod izrazom prevoz (transport) razume transportne operacije za najem ali za plačilo (je odplačni prevoz) na lasten račun, z uporabo lastnih transportnih sredstev, ter operacije posameznikov (tudi prevoz v osebnih avtomobilih). Po pravni in ekonomski razlagi se izraz transport nanaša na vse aktivnosti, izvršene z namenom premikanja oseb in blaga z enega na drugo mesto (Zupančič, 2002, str. 4).

3.4.4 Prispetje

Prispetje poštnih pošiljk obsega delovne postopke, ki se nanašajo na prevzem poštnih sklepov iz prevoznih sredstev in transport sklepov do delovnih mest, kjer se bodo le-ti odpirali, ter odpiranje sklepov in delitev pošiljk glede na njihovo prednost pri dostavi.

Prispeli sklepi se prevzemajo na podlagi zapisnika izmenjave. Določeno mora biti, kdo in kje opravi prevzem sklepa.

Preveriti mora brezhibnost vreč in paketov v prispetju in preveriti prevzem vreč in paketov po zapisniku izmenjave.

Za to tehnološko fazo je značilno, da vsi delovni postopki potekajo v prostorih pošte in da te postopke opravljajo različni delavci, od pismonoš, okenskih delavcev, do drugih specializiranih poštnih delavcev (Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, 2005, str. 38).

3.4.5 Vročitev

Po prispetju na naslovno pošto je treba pošiljko še vročiti naslovníku. Vročanje je zadnja tehnološka faza prenosa poštnih pošiljk. V tej fazi prihaja poštni delavec ponovno neposredno v stik z uporabnikom poštne storitve. Ta faza je v organizacijskem smislu najdražja in najzahtevnejša. Z vročitvijo dobi pošta natančno informacijo, kako uspešna je bila pri svojem delu, ali je izpolnila pričakovanja uporabnikov poštnih storitev, ali jih je prepričala v nadaljnje sodelovanje in kakšno bo njihovo sporočilo potencialnim uporabnikom.

Glede na način, kako se pošiljke vročajo naslovníkom, fazo vročanja pošiljk delimo na dve podfazi (Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami, 2005, str. 39):

- dostavo pošiljk, ki pomeni vročanje pošiljk naslovníku v njegovem stanovanju oziroma v njegovem poslovnem prostoru ter vlaganje pošiljk v njegov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Izpostavljeni predalčniki se namestijo ob pismonoševi poti za naslovníke, ki imajo bivališče zunaj strnjenegega naselja in so hkrati od

- pismonoševe poti oddaljeni za več kot 200 metrov;
- izročanje pošiljk na pošti, ki pomeni vročanje pošiljk naslovniku prek poštnega predala ali neposredno v poslovnih prostorih pošte – pošiljke, za katere je bil naslovnik obveščen o prispeli pošiljki, poštno ležeče pošiljke, poškodovane pošiljke. Poštno ležeča pošiljka se ne dostavlja, ampak se na naslovni pošti hrani 30 dni od dneva prispetja.

Kot pravi ZPSto-1 v 23. členu, se poštno pošiljke vročajo najprej osebno naslovniku ali osebi, pooblaščen za prevzem poštnih pošiljk, ali odraslemu članu gospodinjstva ali z vložitvijo v hišni predalčnik ali izpostavljeni predalčnik ali poštni predal v poslovnih prostorih izvajalca poštnih storitev. Poštno pošiljke s potrdilom se vročajo naslovniku osebno na naslovu. Če to ni mogoče, se poštna pošiljka s potrdilom vroči enemu od odraslih članov gospodinjstva ali osebi, pooblaščen za prevzem poštnih pošiljk.

Če teh poštnih pošiljk ni mogoče vročiti, pusti pismonoša v hišnem predalčniku ali izpostavljenemu predalčniku obvestilo, v katerem navede mesto prevzema in rok, v katerem se lahko poštno pošiljko prevzame.

Poštna pošiljka s potrdilom je poštna storitev, pri kateri uporabnik poštnih storitev prejme dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

Če naslovnik pošiljke ne prevzame v roku, določenem v obvestilu, se pošiljka vrne pošiljatelju.

Če naslovnik priporočenega pisma, vrednostnega pisma oziroma paketa noče sprejeti, izvajalec na pošiljko napiše datum in razlog odklonitve sprejema in pošiljko vrne pošiljatelju.

Vročanje na naslovu naslovnika, v hišni predalčnik ali izpostavljeni predalčnik se ne izvaja le v primeru višje sile ali v okoliščinah, ki predstavljajo nevarnost za izvajalca.

Pošiljke, ki so naslovljene na osebe pod skrbništvom, na osebe v priporu ali na osebe v zavodu, se praviloma vročajo (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, 20. člen):

- ✓ skrbniku – za osebe pod skrbništvom,
- ✓ preiskovalnemu organu – za osebe v priporu,
- ✓ kazensko-poboljševalnemu zavodu – za osebe v zavodu.

3.5 ORGANIZACIJA DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

Organizacija dostave poštnih pošiljk je eden pomembnejših dejavnikov ali ekonomskih elementov poštne organizacije. Pri organizaciji dostave poštnih pošiljk je treba upoštevati gospodarske (ekonomske) možnosti Pošte ter ustrezno porabo finančnih sredstev, ki bi naj bila namenjena za to. Prav tako je treba upoštevati gostoto naselij, njihovo gospodarsko in kulturno razvitost ter dejanske potrebe uporabnikov po poštnih storitvah.

V mestih z več poštami je lahko organiziranost dostave zasnovana na enem od treh sistemov. Ti sistemi so (Renko, 2001, str. 53–54):

- ✓ centralizirani sistem, ki se uporablja v mestu, ki ima več pošt, samo ena pošta pa opravlja dostavo in izročitev pošiljk. V tem primeru so na dostavni ali glavni pošti vsi pismonoše za celotno mestno območje in vsi poštni predali oziroma izročilna delovna mesta;
- ✓ decentralizirani sistem, ki je primeren za večja mesta. V mestu z več poštami nekatere ali vse pošte opravljajo dostavo in izročanje poštnih pošiljk. V tem primeru se za vsako dostavno pošto določi dostavno območje. Pošiljke prispejo za celotno mesto na glavno ali centralno pošto, ki pošiljke razdeli po dostavno izročilnih poštah;
- ✓ kombinirani sistem, ki je organiziran tako, da centralna pošta pripravlja pošiljke za dostavo in izročitev za območje vsega 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 poštno predale.

Dostavo pa lahko ločimo tudi glede na vrste pošiljk, ki se dostavljajo, in sicer na (Renko, 2001, str. 55):

- ✓ skupno dostavo, kjer pismonoša dostavlja vse vrste pošiljk;
- ✓ specializirano dostavo, kjer se za posamezne vrste pošiljk organizira posebna dostava z namenom, da se pismonoše razbremenijo skupne dostave, doseže boljše kakovost dostave in varnost. Tako je lahko organizirana specializirana dostava paketov, pošiljk hitre pošte in telegramov.

Dostava pošiljk pomeni vročanje pošiljk naslovniku v njegovem stanovanju oziroma v njegovem poslovnem prostoru ter vlaganje pošiljk v njegov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Faza dostave je najdražja, saj je v njej skoraj nemogoče nadomestiti živo človeško delo s kakršno koli mehanizacijo ali avtomatizacijo. Zmotno pa je mnenje, da je dostava za pošto le strošek. V določenih primerih se tudi tu ustvari prihodek (npr. s prodajo blaga in z izplačilom denarnih nakaznic pri dostavi).

Pošta Slovenije dostavo opravlja na več načinov: peš, s kolesom, z mopedom, z osebnim avtomobilom, s kombiniranim vozilom ter s tovornim vozilom.

Poleg pošt skoraj vse pošiljke sprejemajo tudi pismonoše pri dostavi. To pomeni, da uporabnikom ni treba na pošto, temveč lahko pošiljke oddajo kar pismonoši dostavnega okraja. Tako organiziran sprejem pomeni široko mrežo sprejemnih delovnih mest, s tem pa so poštno storitve močno približane uporabnikom.

S pogodbo pa se lahko Pošta Slovenije in veliki uporabnik dogovorita, da poštni delavec prevzame poštno pošiljke v poslovnih prostorih uporabnika. V tem primeru jih poštni delavec prevzame skupaj s popisom oddanih pošiljk, iz katerega je razvidno, kakšno storitev uporabnik zahteva, in jih prepelje na pošto, kjer se jih ustrezno opremi in preda v nadaljnji prenos.

Stranke lahko pri svojem pismonoši kupijo tudi različne izdelke, kar predstavlja za stranke prihranek časa in večje udobje. Tako je pri pismonoši možno kupiti pisma,

dopisnice, znamke, voščilnice, kuverte in različne srečke. Tako se pri pismonošah stalno nahaja tudi določena količina gotovine.

Po opravljeni dostavi se pismonoša vrne na pošto. Čas vrnitve z dostave je le okvirjen, saj je čas, ki ga pismonoša porabi za dostavo pošiljk, iz dneva v dan različen. Pismonoša mora vsak dan po opravljeni dostavi z delavcem, ki je za to zadolžen, napraviti obračun (Priročnik za pismonoše, 2004).

3.6 ROKI PRENOSA POŠTNIH STORITEV

Pri določitvi rokov prenosa poštних storitev je treba upoštevati, ali gre za notranji promet ali za mednarodni promet ter za katero vrsto pošiljke gre.

3.6.1 Notranji promet

Pošiljke morajo biti prenesene praviloma v roku enega dne (D+1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D+3).

Pošiljke morajo biti prenesene v sledečih rokih (Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštних storitev, 52. člen):

Telegrafsko sporočilo in telegrafska nakaznica:

- ✓ v 4 urah – nujno telegrafsko sporočilo in nujna telegrafska nakaznica za naslovnika v ožjem okolišu pošte;
- ✓ v 6 urah – navadno telegrafsko sporočilo in navadna telegrafska nakaznica za naslovnika v ožjem okolišu pošte;
- ✓ v 10 urah – telegrafsko sporočilo in telegrafska nakaznica za naslovnika v širšem okolišu pošte.

EMS-pošiljka:

- ✓ v 4 urah – če se sprejema in vroča na območju iste pošte ali istega kraja;
- ✓ v 24 urah – druge EMS-pošiljke.

Nujna pošiljka:

- ✓ v enem dnevu (D+1).

V roke prenosa se ne štejejo:

- ✓ dan oddaje (D) pri prenosu pisemske in paketne pošiljke ter poštne nakaznice;
- ✓ dnevi, ko pošta ne posluje, isto velja pri prenosu telegrafskega sporočila, telegrafske nakaznice in EMS-pošiljke;
- ✓ čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova;
- ✓ čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja poštne prometa brez krivde pošte;
- ✓ naslednji dan po oddaji pošiljke, če je bila pošiljka oddana po zadnji odpravi pošiljk s sprejemne pošte.

Pošiljka, za katero je bil naslovnik obvešččen, se lahko na pošti prevzame (Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštnih storitev, 53. člen):

- ✓ v enem dnevu – pošiljka z živimi živalmi in telegrafsko sporočilo s svežim cvetjem;
- ✓ v petnajstih dneh – sodno pismo, pismo v upravnem postopku in pismo v postopku zaradi prekrška;
- ✓ v tridesetih dneh – poštno ležeča pošiljka in paket iz tujine;
- ✓ v osmih dneh – telegrafsko sporočilo in vse druge pošiljke.

Roki se računajo koledarsko z naslednjim dnevom po dnevu, ko je bil naslovnik obvešččen o prispeli pošiljki oziroma ko je na pošto prispela poštno ležeča pošiljka ali pošiljka za poštni predal.

V primeru druge dostave pošiljke se rok računa koledarsko od naslednjega dne po dnevu, ko je bil naslovnik prvič obvešččen o prispeli pošiljki. Po preteku zgoraj navedenih rokov se pošiljka vrne pošiljatelju.

Kakšna pa je dejanska uspešnost rokov prenosa poštnih pošiljk v Republiki Sloveniji in v EU, je prikazano v naslednjem poglavju.

3.6.2 Mednarodni promet

Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti nacionalnih izvajalcev univerzalne poštne storitve.

V mednarodnem prometu z državami članicami Evropske unije morajo biti pošiljke korespondence prenesene praviloma v roku treh dni (D+3) oziroma najkasneje v roku petih dni (D+5) (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, 29. člen).

3.7 ZAHTEVE EVROPSKE UNIJE NA PODROČJU DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

Poštni sektor velja v okviru Evropske unije za izjemno pomembnega, saj vpliva tako na ekonomski in družbeni razvoj, kakor tudi na povezavo držav članic. Nahaja se na križišču treh trgov – komunikacijskega, oglaševalskega in transportnega/logističnega, ki so vitalnega pomena za evropsko gospodarstvo.

3.7.1 Direktivi Evropske unije

Posebna delovna telesa Evropske unije so določila nekatera skupna izhodišča o načinu ureditve delovanja poštnega sektorja. Trg poštnih storitev v EU urejata posebni direktivi: Direktiva 97/67 EC in Direktiva 2002/39/EC.

Direktiva 97/67 EC

15. decembra 1997 je bila sprejeta Direktiva 97/67/EC Evropskega parlamenta in Sveta o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštnih storitev EU in za

izboljšanje kakovosti storitev, ki je stopila v veljavo 10. 2. 1998. Direktiva zagotavlja enoten pravni okvir za poštni sektor, določa načine odločanja glede nadaljnjega odpiranja trga poštних storitev in zagotavljanja konkurence. Obenem pa na osnovi teh izhodišč določa minimalen obseg univerzalnih poštних storitev, ki morajo biti zagotovljene v vsaki državi, standarde kakovosti ter cenovna načela in principe transparentnega računovodstva.

Direktiva uvaja skupna pravila, ki se nanašajo na:

- ✓ izvajanje univerzalne poštne storitve znotraj EU;
- ✓ kriterije, ki določajo storitve, ki so lahko rezervirane za izvajalce univerzalne storitve, in pogoje, ki določajo izvajanje nerezerviranih storitev;
- ✓ tarifna načela in transparentnost obračunskih izkazov za izvajanje univerzalne storitve;
- ✓ določitev standardov kakovosti za izvajanje univerzalne storitve in ustanovitev sistema, ki bi zagotovil skladnost s temi standardi, ter uskladitev tehničnih standardov;
- ✓ ustanovitev neodvisnih nacionalnih pooblaščenih regulatorjev.

Direktiva tako poštne storitve deli na univerzalne in rezervirane poštne storitve ter ostale, to je nerezervirane poštne storitve. Izvajanje univerzalnih poštних storitev mora zagotoviti država članica. Namen opredelitve univerzalnih storitev je zagotovitev ustreznega dostopa do poštnega omrežja ter dovolj pogostega sprejema poštних pošiljk in njihove dostave.

Univerzalne poštne storitve so prenos poštних pošiljk do mase 2 kg, prenos poštних paketov do 10 kg ter storitve za priporočene in vrednostne pošiljke.

Ker morajo biti cene univerzalnih poštних storitev oblikovane tako, da so dostopne vsem uporabnikom, se lahko zgodi, da cene prenosa ne pokrivajo lastne cene. Direktiva zato predvideva, da lahko država članica določi storitve, ki jih sme opravljati le izvajalec univerzalnih storitev, in mu tako zagotovi določen obseg storitev ter s tem zagotovljen prihodek. Direktiva te storitve imenuje rezervirane poštne storitve. Rezervirane poštne storitve so prenos poštних pošiljk korespondence v notranjem prometu do mase 350 g, če je cena nižja od petkratnika cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, kjer ta kategorija obstaja (Gogala, 2002, str. 13–15).

Direktiva 2002/39/EC

Junija 2002 je bila Direktiva 97/67 IEC spremenjena in dopolnjena z Direktivo 2002/39/EC. Direktiva 2002/39/EC določa nadaljnje korake liberalizacije trga poštних storitev in znižuje največjo dovoljeno težo rezerviranih poštних pošiljk s 1. 1. 2003 na 100 g in s 1. 1. 2006 na 50 g.

Popolna liberalizacija trga poštних storitev pa je predvidena v letu 2009. Cilj je vzpostaviti samostojno delujoč notranji trg poštних storitev.

3.7.2 Globalizacija in liberalizacija poštne sektorja

Globalizacija je eden od razlogov za združevanje podjetij. Je neustavljivi proces, ki ga ni mogoče preprečiti, ampak se mu je treba prilagoditi. Tudi na trgu poštne storitve že nekaj časa potekajo procesi globalizacije in deregulacije. Po kratkotrajnem vzponu privatnih podjetij za prenos paketov in hitre pošte v Evropi smo bili priča prevzemom teh podjetij s strani poštne uprave. Strategija večjih poštne uprave ni več usmerjena le v trženje na nacionalnem trgu, temveč se vse bolj usmerja na delovanje v drugih državah.

Na notranjem trgu Evropske unije se nekatere poštne uprave močno krepijo in dejavnost širijo prek svojih meja. V Evropi se tako dejavnost prenosa pošiljk koncentrirajo okoli nemške, nizozemske, francoske in angleške poštne uprave. S prevzemi privatnih podjetij so ustvarile vseevropsko ali celo svetovno mrežo za prenos pošiljk hitre pošte in paketov ter prerasle v mednarodna podjetja. S pričetkom procesa privatizacije se bodo te poštne organizacije poleg ameriškega podjetja za prenos kurirskih pošiljk United Parcel Service (UPS) najverjetneje pojavljale kot potencialni kupci drugih poštne uprave v Evropi.

Hitra dostava pošiljk je postala donosna dejavnost ali zanimiva tržna niša za mnoga podjetja, ki so v sodobnem času postavila konkurenčno zrcalo klasičnim poštne storitvam, kamor je svoj čas monopolno sodila tudi omenjena dejavnost. Živahnost in hitra rast trga hitre dostave pošiljk sta značilna za Slovenijo, kjer so prisotne že skoraj vse mednarodne družbe za hitro dostavo pošiljk. Na paketnem področju je po prihodku še vedno najmočnejša Pošta Slovenije, vendar ji tesno sledita predvsem družbi Door to door in Yellogistics. Pri hitrih pošiljkah pa sta prevladujoči podjetja DRL in UPS, ki imata skupaj 90-odstotni tržni delež (Obetavna dejavnost – za najboljše organizirane, 2003, str. 5–6).

Prednostna naloga EU je tako nadaljnja liberalizacija določenih segmentov notranjega trga.

Eden izmed glavnih ciljev je liberalizacija trga poštne storitve in s tem odprava monopola na tem področju. Po mnenju EU je liberalizacija nujna, saj večja konkurenca pomeni izboljšanje nivoja storitve, tako kakovosti kot cen, ki so na voljo pošiljateljem, in posledično okrepitev evropskega gospodarstva.

Politika konkurenčnosti skuša gospodarsko učinkovitost spodbujati z ustvarjanjem klime, ki je naklonjena inovacijam in tehničnemu razvoju. Ta politika ščiti interese potrošnikov s tem, da jim omogoča, da lahko kupujejo storitve pod najboljšimi pogoji. Javne pošte se bodo zaradi pritiska konkurence prisiljene preoblikovati v učinkovitejša, varčnejša in do uporabnikov prijaznejša podjetja.

4 PREDPISANI IN DEJANSKI ROKI PRENOŠA PREDNOSTNIH IN NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE IN V REPUBLIKI SLOVENIJI

Poštna Direktiva 97/67/EC države članice EU tudi zavezuje, da morajo predpisati standarde kakovosti za poštne storitve v notranjem poštnem prometu, le-ti pa se nanašajo predvsem na čas prenosa in na rednost ter zanesljivost storitve. Predpisani časi prenosa se med državami članicami razlikujejo tako v predpisanih odstotkih kot tudi v predpisanih dneh prenosa.

V Sloveniji kakovost prenosa poštних pošiljk korespondence ureja Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve, ki v 9. členu navaja, da mora biti v Sloveniji v notranjem poštnem prometu v enem letu vsaj 95 % poštних pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu (D+1) in vsaj 99,5 % poštних pošiljk korespondence prenesenih v dveh delovnih dneh (D+2) (Apek, 2009).

4.1 PRENOS NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V EVROPSKIH DRŽAVAH

Glede na dostopne podatke so storitev prenosa neprednostnih poštних pošiljk v letu 2007 poznale naslednje države članice EU: Portugalska, Finska, Francija, Švedska, Grčija, Velika Britanija, Belgija, Danska, Poljska, Madžarska, Romunija, Slovaška, Latvija in Litva; ter dve državi, ki nista članici Evropske unije: Norveška in Švica. V večini naštetih držav ima storitev prenosa neprednostnih poštних pošiljk predpisan rok prenosa, izjema so Finska, Grčija, Litva, Švedska in Švica (Tabela 2).

Tabela 2: Prenos prednostnih in neprednostnih pošiljk v šestnajstih evropskih državah v I. 2007

Vrsta pošiljk	Del univerzalne storitve	Ni predpisanih rokov prenosa
Prednostne pošiljke	V vseh državah	
Neprednostne pošiljke	Belgija, Danska, Finska, Francija, Grčija, Latvija, Litva, Madžarska, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Švedska, Švica, Velika Britanija	Finska, Grčija, Litva, Švedska, Švica

Vir: APEK, 2008

Delež prenosa neprednostnih pošiljk glede na celotno količino prenesenih pošiljk je v omenjenih državah težko določljiv, saj ni konkretnih podatkov o količinah.

Splošne indikacije so naslednje (APEK, 2008, str. 5):

- ✓ v skandinavskih državah delež neprednostnih pošiljk narašča in je v letu 2007 dosegel približno polovico celotne količine vseh prenesenih pošiljk;
- v južno evropskih državah je delež neprednostnih pošiljk 60–80 %;
- v nekaterih evropskih državah so šele pred kratkim uvedli ločevanje pošiljk na prednostne in neprednostne. V teh državah zavzema prenos neprednostnih pošiljk kar 95 % celotnega poštnega prometa, prenos prednostnih pošiljk pa se izvaja predvsem v mednarodnem poštnem prometu.

Osnovna faktorja, ki določata razliko med prenosom prednostnih in neprednostnih poštnih pošiljk, sta kakovost prenosa in cena opravljene storitve.

4.1.1 Kakovost prenosa

Merjenje roka prenosa neprednostnih poštnih pošiljk je v evropskih državah, ki takšno storitev poznajo, v večini primerov urejeno s standardom kakovosti poštnih storitev EN 14508:2003 (Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke neprednostne pošte in pošte drugega razreda), ki je bil 5. 2. 2005 objavljen v Uradnem listu Evropske unije (Official Journal of the European Union, C 30/3).

V Sloveniji je bil standard s strani Slovenskega inštituta za standardizacijo standard privzet 1. 1. 2004, vendar v našem poštnem prometu ne poznamo storitev prenosa neprednostnih poštnih pošiljk.

Iz tabele 3 je razvidno, da vse države, ki v svojem poštnem prometu poznajo storitev prenosa neprednostnih poštnih pošiljk in imajo hkrati javno objavljene rezultate izmerjenih rokov prenosa, dosegajo zastavljene cilje v kakovosti prenosa. Le-ti so različni in se gibljejo od D+2 do D+6, kar pomeni, da morajo biti neprednostne poštni pošiljke prenesene v dveh do šestih delovnih dneh od dneva sprejema.

Tabela 3: Kakovost prenosa neprednostnih poštnih pošiljk v enajstih evropskih državah v I. 2007

Evropske države	Predpisani roki prenosa					Dejanski roki prenosa				
<i>Države članice EU</i>	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6
Belgija	94 %					96 %				
Danska		95 % ⁴	⁵	⁵			98,3 %	99,8 %	100 %	
Latvija		97 %					98,7 %			
Madžarska		85 %		97 %			94,8 %		99,6 %	
Poljska		85 %		97 %			91,9 %		99,5 %	
Portugalska		96 %					97,2 %			
Romunija ^b		85 %		97 %			91,9 %		99,5 %	
Slovaška	93 %		99 %			94,5 %		99,8 %		
Velika Britanija		98,5 %			99,9 %		98,5 %			99,9 %
<i>Države ne-članice EU</i>	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6
Švica		⁵					98,2 %			
Norveška			85 %		97 %			97,7 %		99,7 %

Vir: APEK, 2008

4.1.2 Cena opravljene storitve

Poleg kakovosti je za uporabnika najpomembnejša cena opravljene storitve. Le-ta je za prenos neprednostnih poštnih pošiljk nižja od prenosa prednostnih. Razlike v cenah obeh vrst storitev so med evropskimi državami zelo velike.

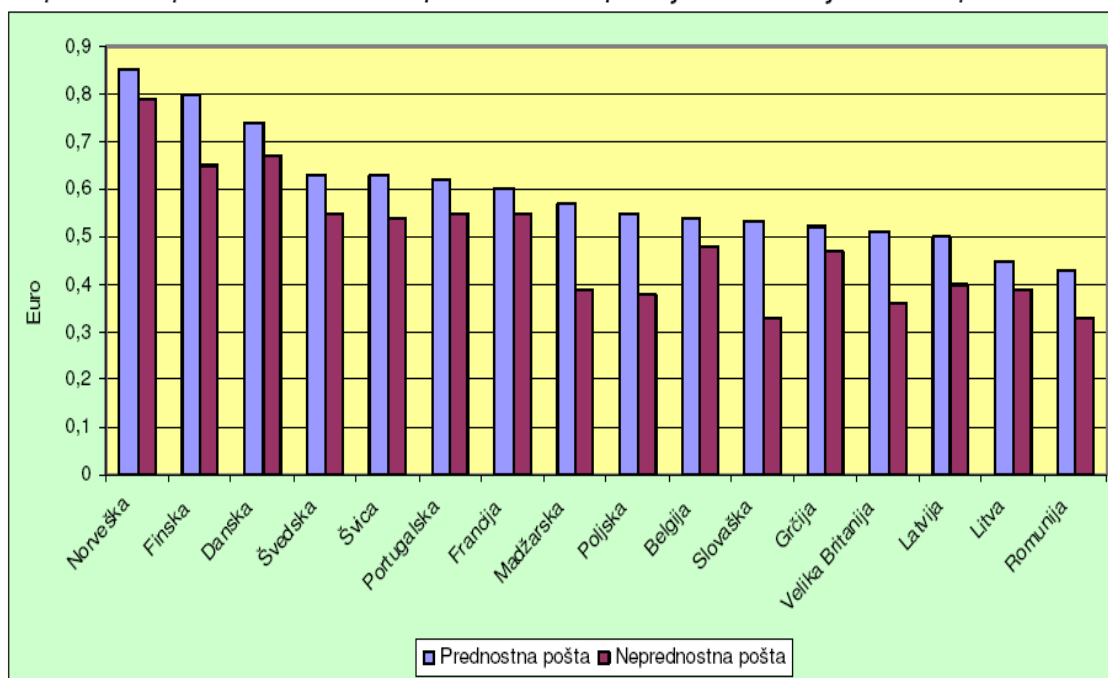
Slika 2 prikazuje cene prenosa prednostnih in neprednostnih pisemskih pošiljk mase do 50 g v notranjem poštnem prometu evropskih držav, ki poznajo takšno ločevanje pošiljk.

Največjo razliko v ceni prenosa prednostnih in neprednostnih poštnih pošiljk je opaziti v primeru Madžarske, Poljske, Slovaške, Romunije in Latvije. Glede na pridobljene rezultate in dostopne informacije o količini prenesenih pisemskih pošiljk je moč sklepati, da v omenjenih državah uporabniki prenos neprednostnih pošiljk smatrajo kot »vsakdanjo in najpogosteje uporabljeno storitev«.

Najmanjšo razliko v ceni obeh vrst storitev je opaziti v Belgiji, Franciji, Litvi, Grčiji, na Danskem, Švedskem in Norveškem, zato je mogoče sklepati, da v omenjenih državah ni večje razlike pri uporabi ene ali druge vrste storitve.

V vseh državah so kot novo storitev uvedli prenos prednostnih poštnih pošiljk, medtem ko se je prejšnja storitev (prenos prednostnih pošiljk) preimenovala v prenos neprednostnih poštnih pošiljk. Tipično za ta proces je, da je tarifa za prejšnjo storitev ostala enaka, uvedbo prednostnih pošiljk pa je spremljalo povišanje cene.

Slika 2: Tarife prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v šestnajstih evropskih državah v I. 2007



Vir: APEK, 2008

4.2 PRENOS PREDNOSTNIH IN NEPREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V NEKATERIH EVROPSKIH DRŽAVAH

Menim, da je zelo zanimivo in smiselno prikazati prenos prednostnih in neprednostnih poštnih pošiljk v nekaterih evropskih državah, da lahko primerjamo, kje se v primerjavi z njimi nahaja Slovenija.

Ne gre prezreti, da hitrejši prenos poštnih pošiljk v veliki meri vpliva tudi na varnost poštnih pošiljk, saj se marsikateri rizični dejavniki s tem zmanjšajo na minimum, sama kontrola pa je lahko učinkovitejša.

4.2.1 Francija

Francoski izvajalec univerzalne poštne storitve (LaPoste) je že leta 1969 uvedel storitev prenosa neprednostnih poštnih pošiljk. Vzrok za to je bila želja uporabnikom, ki ne zahtevajo vročitev pošiljke naslednji delovni dan po sprejemu, ponuditi cenejšo storitev, ob tem pa ohraniti obstoječo storitev prenosa prednostnih pošiljk (D+1).

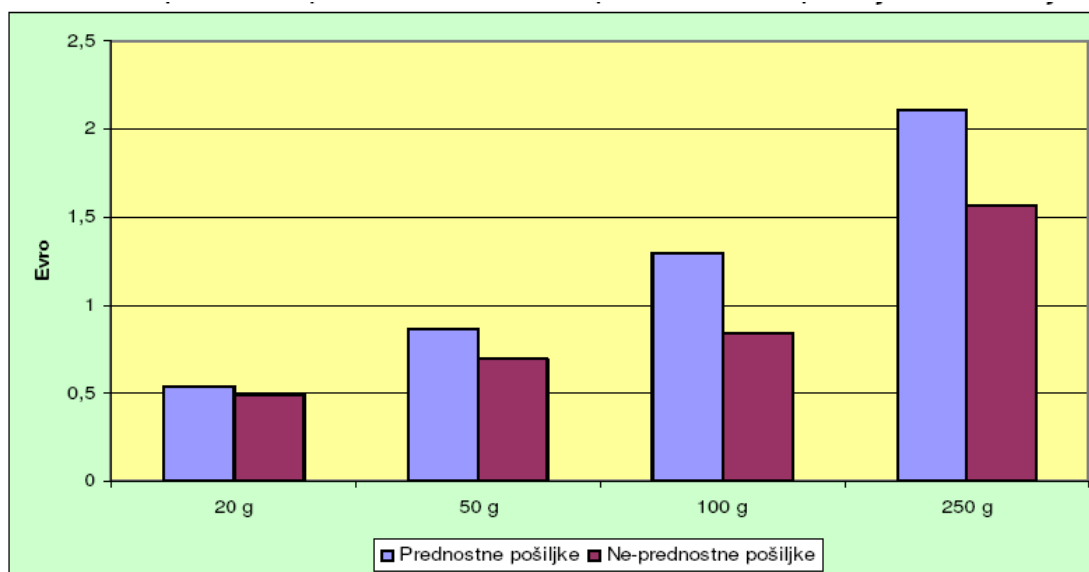
Nov sistem je bil implementiran tudi z namenom optimizirati delo poštno-logističnih centrov in transporta, saj je do tedaj proces sortiranja in usmerjanja vseh pošiljk potekal ponoči, v preostalem delovnem času pa so bile delovne kapacitete poštno-logističnih centrov premalo izkoriščene.

Neprednostne pošiljke se tako ne procesirajo več ponoči, temveč naslednji delovni dan, s tem pa se poleg sortirnih strojev učinkoviteje izkoristi tudi transportna faza prenosa poštnih pošiljk.

Tehnične prednosti novega sistema so opazne zgolj v primeru upoštevanja in implementiranja vseh sprememb na področju strojne obdelave poštnih pošiljk.

LaPoste vsako leto objavi tarife za prenos obeh vrst pošiljk, in sicer posebej za Francijo (Slika 3) ter otočja Guadeloupe, Martinique, Gvajano in Reunion (APEK, 2008, str. 10–11).

Slika 3: Tarife prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v Franciji I. 2007



Vir: APEK, 2008

Poleg ločevanja pošiljk so v Franciji uvedli tudi novo storitev, in sicer prenos neprednostnih pošiljk za pravne osebe, kar predstavlja dodatno možnost izbire.

Nekateri strokovnjaki s poštnegega področja predlagajo večjo razliko v ceni prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk, namenjenih pravnim osebam (leta 2007 je znašala 0,10 evra), saj bi po njihovem mnenju na ta način dosegli večje ravnotežje med prenesenimi pošiljkami ene in druge vrste.

Zadnja raziskava, izvedena s strani LaPoste, kaže, da je predvsem starejša populacija zelo zadovoljna z možnostjo izbire cenejšega prenosa poštnih pošiljk, hkrati pa je ugotovljeno, da je rok prenosa najpomembnejši faktor zadovoljstva uporabnikov s poštnimi storitvami.

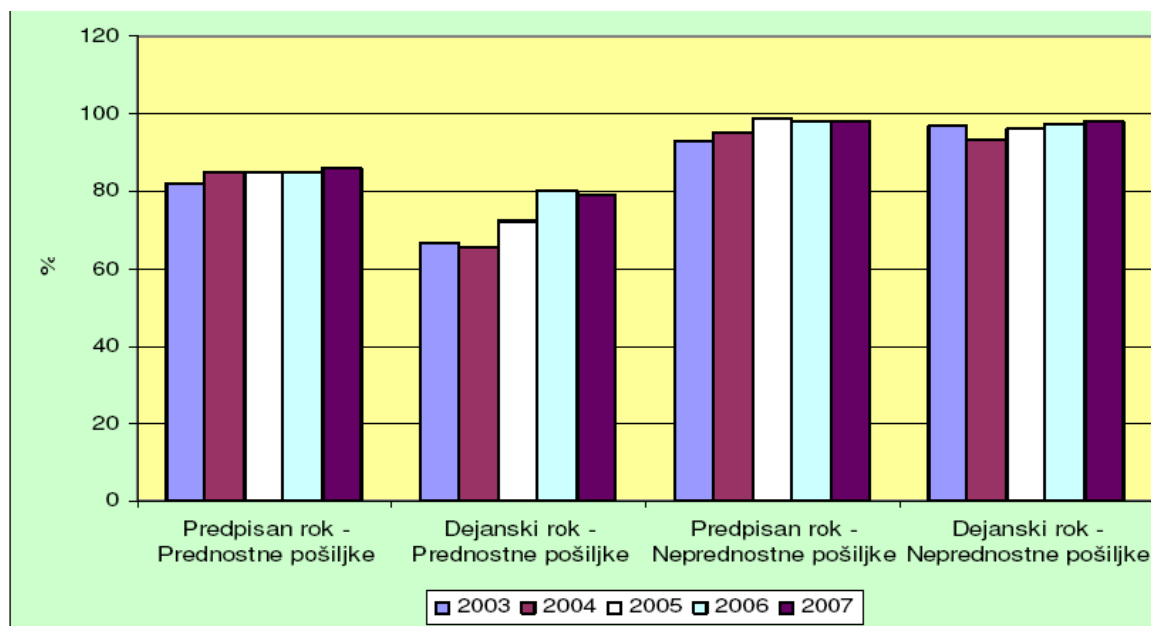
4.2.2 Grčija

V Grčiji so novo storitev (prenos prednostnih pošiljk) uvedli leta 1999, leta 2003 pa dopolnili besedilo Zakona o poštnih storitvah (Law no. 3185; Amendment to Law 2668/ 1998, Government Gazette Issue No. 282A) ter prvemu poglavju, ki govori o univerzalni poštni storitvi, dodali stavek, ki pravi, da so lahko poštna pošiljke korespondence prenesene tudi prednostno.

V kategorijo prednostnih pošiljk štejejo vse vrste pisemskih pošiljk mase do 2 kg, za katere izvajalec univerzalne poštna storitve zagotavlja prenos v roku D+1, za razliko od neprednostnih, kjer je ta rok daljši (D+3).

Grčija ima v zakonodaji predpisane zgolj roke prenosa prednostnih pošiljk, ob merjenju prenosa teh pošiljk pa izvaja tudi neuradno merjenje kakovosti prenosa neprednostnih pošiljk (Slika 4).

Slika 4: Kakovost prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v Grčiji (2003–2007)



Vir: APEK, 2008

Grška pošta ima vse od leta 2001 določene oz. predpisane roke prenosa prednostnih pošiljk za čas D+1 in D+311, in sicer na način progresivnega povečevanja, a le-teh kljub temu ne dosega (Slika 4).

Poleg razlike v času prenosa naj bi prednostne pošiljke predstavljale osebni odnos pošiljatelja do naslovnika, takšno sporočilo naj bi imelo predznak pomembnosti. Prenos neprednostnih pošiljk pa naj bi po drugi strani predstavljal cenovno dostopen in hkrati zanesljiv način prenosa poštnih pošiljk.

Od uvedbe nove storitve se je tarifa za prenos prednostnih in neprednostnih pošilk iz leta v leto zviševala, pri tem pa je razmerje v ceni obeh storitev ostajalo na približno enaki ravni (APEK, 2008, str. 11–12).

4.2.3 Poljska

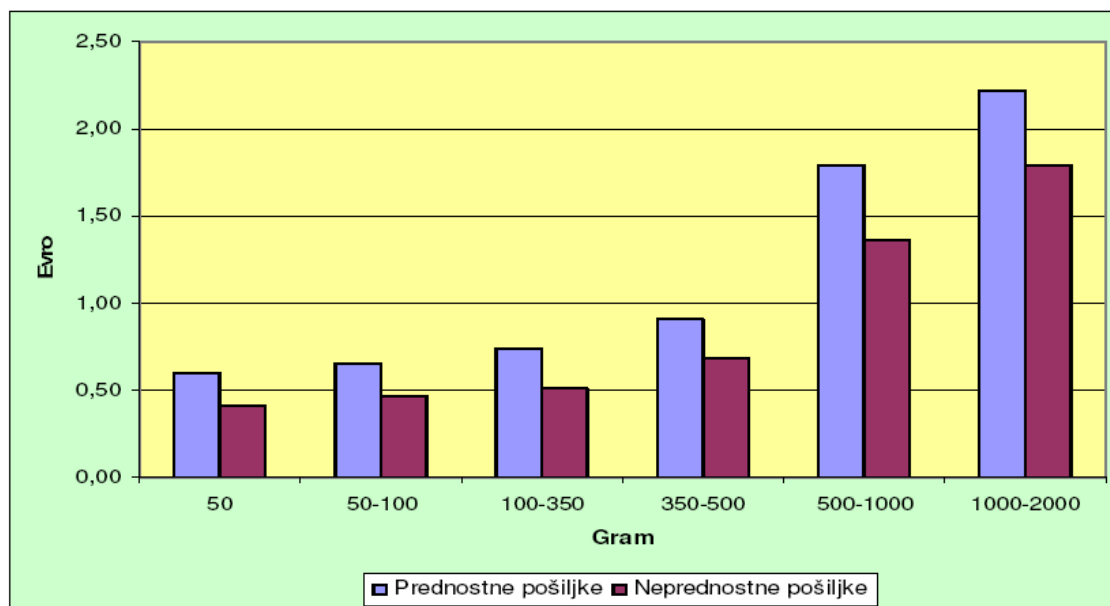
Na Poljskem so novo kategorizacijo prenosa pošilk uvedli julija l. 2002, in sicer:

- ✓ prednostne pošiljke (priorytetowa) in
- ✓ neprednostne pošiljke (ekonomiczna).

Razlog uvedbe nove kategorizacije je bila slaba kakovost prenosa pošilk. Projekt se je izkazal za uspešnega, saj se je kakovost izboljšala, znatno pa so se zvišale cene prenosa obeh vrst pošilk, še posebej prednostnih. Tako so se tarife za prenos neprednostnih pošilk zvišale za 8 % do 10 %, za prenos prednostnih pošilk pa kar za 62 % do 80 %.

V letu 2008 so razmerja v cenah obeh storitev, glede na različne masne stopnje, dokaj podobna tistim iz leta 2002 (Slika 5).

Slika 5: Razmerje v ceni prenosa prednostnih in neprednostnih pošilk različnih masnih stopenj na Poljskem v letu 2008

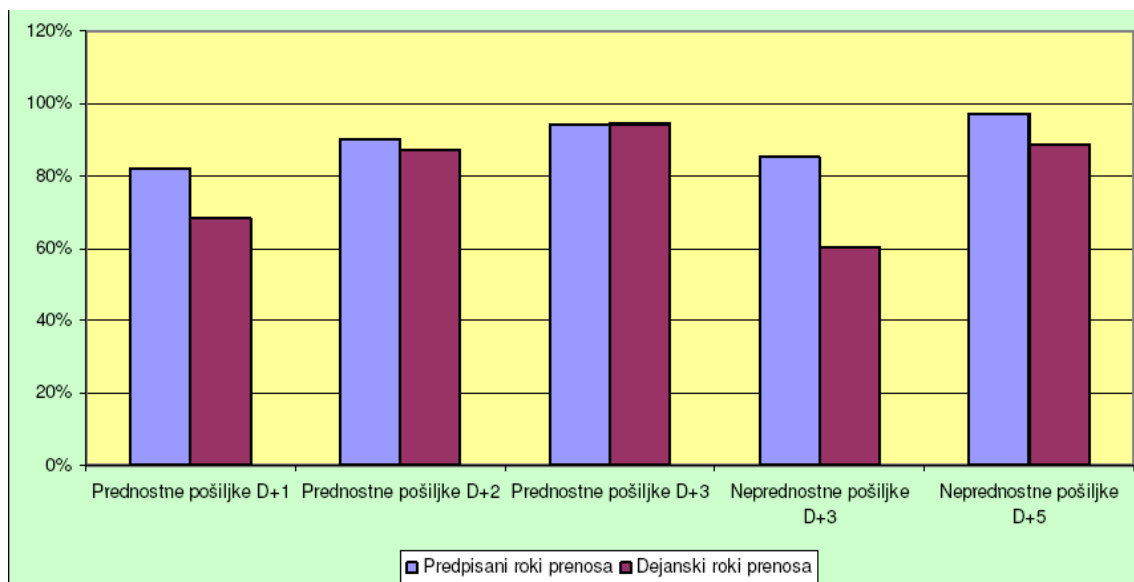


Vir: APEK, 2008

Kakovost prenosa obeh vrst pošilk je na Poljskem urejena v njihovem Zakonu o poštnih storitvah (The Act of 12 June 2003 – Postal Law), kjer je v členu 48a zapisano, da morajo biti prednostne pošiljke prenesene najkasneje tretji delovni dan po sprejemu (D+3), neprednostne pa najmanj peti delovni dan po sprejemu (D+5).

Predpisani in dejanski roki prenosa obeh vrst pošiljk v letu 2006 so prikazani na sliki 6.

Slika 6: Predpisani in dejanski roki prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk na Poljskem v letu 2006



Vir: APEK, 2008

Poljska pošta pripisuje slabo kakovost prenosa obeh vrst pošiljk v letu 2006 vrsti stavk poštних uslužbencev v novembru in decembru tega leta ter močno povečanemu poštному prometu v času božičnih in novoletnih praznikov. Raziskava pa je tudi pokazala, da poljska pošta dosega zelo različne rezultate glede na posamezne tokove v njihovi državi.

Najboljši rezultati se kažejo v prenosu pošiljk v urbanih okoljih.

Poljski regulator je v obdobju od 16. 7. 2007 do 9. 11. 2007 izvedel tudi merjenje kakovosti prenosa prednostnih in neprednostnih poštних paketov (Tabela 4), pri čemer ni ugotovil večjih nepravilnosti pri samem prenosu teh pošiljk (APEK, 2008, str. 19–21).

Tabela 4: Kakovost prenosa poštних paketov na Poljskem v I. 2007

	Predpisan rok prenosa	Dejanski rok prenosa
Prednostni paketi (D+1)	80 %	57,8 %
Neprednostni paketi (D+3)	90 %	84,3 %

Vir: APEK, 2008

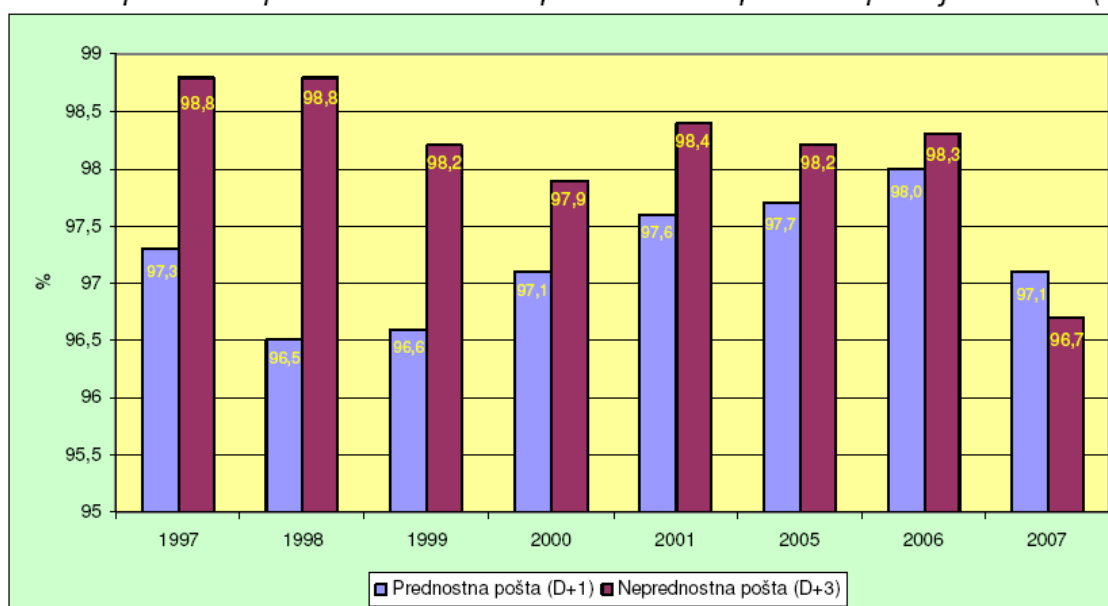
4.2.4 Švica

Sistem prenosa prednostnih (A-Post) in neprednostnih (B-Post) poštnih pošiljk so v Švici uvedli februarja leta 1991. Vzrok za to pa ni bila slaba kakovost prenosa poštnih pošiljk, saj je le-ta že vrsto let izredno visoka (Slika 7), temveč želja uporabnikom ponuditi možnost izbire.

Uvedbi sistema dveh kategorij prenosa je sledilo zvišanje cene prenosa prednostnih pošiljk, tako kot v primeru drugih držav.

Slaba kakovost prenosa v letu 2007 je bila posledica uvajanja projekta REMA (REEngineering Mailprocessing), ki vključuje vzpostavitev delovanja enega najmodernejših poštno-logističnih centrov na svetu. Zahteven projekt je pomenil tudi obsežne logistične spremembe, ki so povzročile večje število nepričakovanih težav in posledično občasne zamude pri prenosu pošiljk.

Slika 7: Kakovost prenosa prednostnih in neprednostnih poštnih pošiljk v Švici (1997–2007)



Vir: APEK, 2008

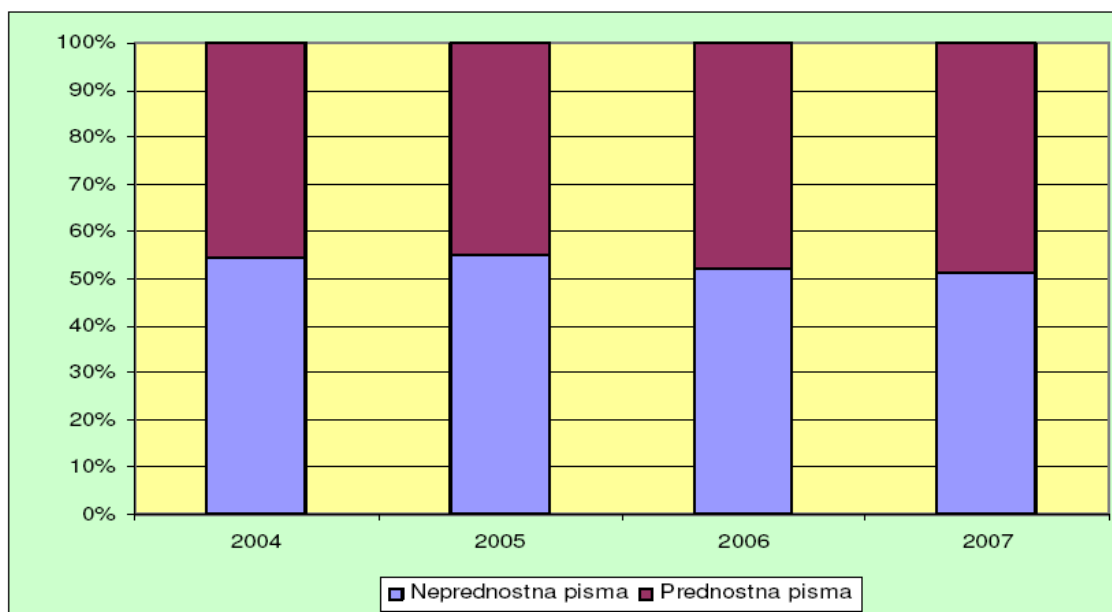
Švicarski regulator vidi prednost sistema ločevanja pošiljk v tem, da ima uporabnik možnost izbrati cenejši prenos, hkrati pa ima izvajalec univerzalne storitve (Swiss Post) več fleksibilnosti pri sortiranju pošiljk. Pripravljenost za storitev plačati več je seveda vezana na kakovost prenosa in jasno je, da bi uporabnik težko plačal več, če bi bil izmerjen prenos precej slabši od predpisanega.

Operativno gledano uvedba dveh različnih prednostnih kategorij pomeni tudi višje izvedbene stroške.

V obdobju od leta 1998 do leta 2005 se je delež prednostnih pošiljk glede na celotno količino prenesenih naslovljenih pošiljk zmanjšal iz 28 % na 27 %. Razlika v ceni

prejema prednostnih in neprednostnih pošilk je leta 1991 znašala kar 40 %, v obdobju od leta 1996 do leta 2003 približno 28 %, v l. 2006 pa se je ta razlika ustalila na 18 %. Iz tega lahko zaključimo, da uporabniki niso pripravljeni plačati prevelikega presežka v ceni (APEK, 2008, str. 26–27).

Slika 8: Delež prenesenih prednostnih in neprednostnih pisemskih pošilk v Švici (2004–2007)



Vir: APEK, 2008

Treba je poudariti, da Swiss Post trenutno razmišlja o ukinitvi storitve prenosa neprednostnih pošilk za fizične osebe, saj bi s tem zmanjšali že omenjene stroške.

4.2.5 Belgija

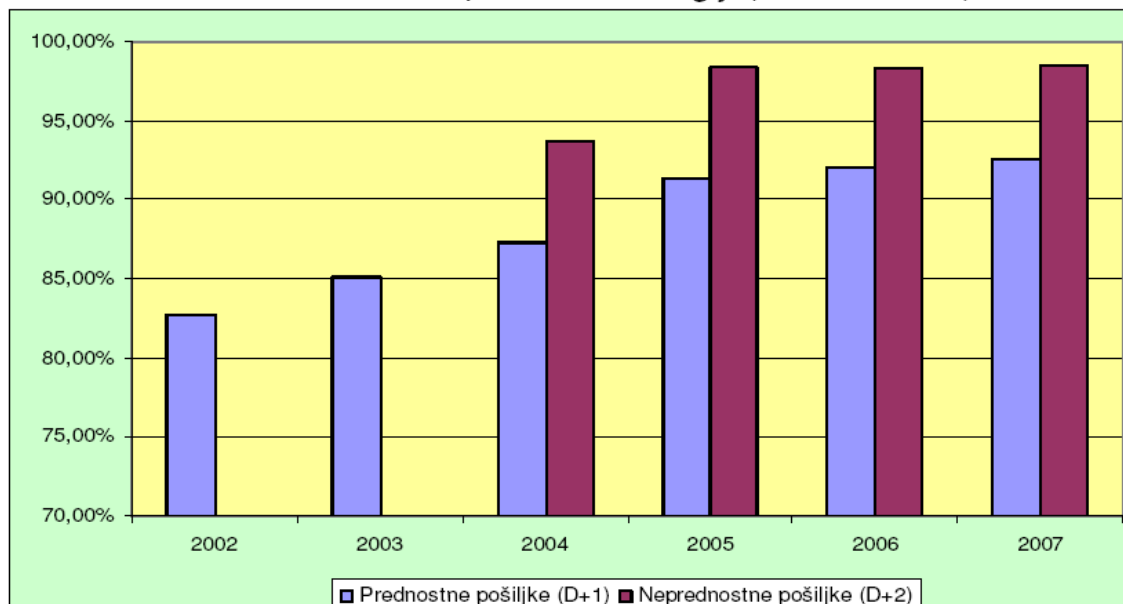
Belgijski izvajalec univerzalne storitve (La Poste) je zaradi slabe kakovosti prenosa in težnje po dvigu tarife leta 2002 uvedel storitev prenosa prednostnih pošiljk. Novo storitev so pospremili z obsežno propagandno akcijo, ki pa ni prinesla zelenih rezultatov, saj so bili prvi učinki novega ločevanja pošilk negativni. Roki prenosa so se občutno poslabšali, uporabniki pa niso bili dovolj dobro obveščeni o uvedeni novosti. Tudi v poštno logističnih centrih niso bili ustrezno pripravljene na nov način sortiranja, tako da so se pojavljale napake tudi v tej fazi prenosa.

Rezultat tega je bilo sprva veliko število pritožb uporabnikov poštnih storitev, a se je stanje postopoma izboljšalo. Belgijski regulator v naslednjih letih ni beležil pritožb glede ločevanja pošilk.

Kakovost prenosa se je od leta 2002 konstantno izboljševala in v letu 2006 končno dosegla zastavljeni cilj, ko je bil izmerjen rok prenosa prednostnih pošilk 92 % (D+1), neprednostnih pa 98,3 %, in to kljub dejstvu, da so predpisan rok prenosa

neprednostnih pošiljk skrajšali iz D+3 na D+2. Omeniti je treba tudi, da za storitev prenosa neprednostnih pošiljk do leta 2004 ni bilo predpisanih rokov prenosa (Slika 9).

Slika 9: Kakovost prenosa v Belgiji (2002–2007)



Vir: APEK, 2008

Izboljšanje kakovosti prenosa pa ni bila zgolj posledica uvedbe nove storitve. Uvedbi ločevanja pošiljk so sledile korenite spremembe na področju strojne obdelave pošiljk. Belgijska pošta je v svojih poštno-logističnih centrih uvedla najnovjšo tehnologijo, ki omogoča sortiranje do te mere, da so poštne pošiljke, brez dodatnega sortiranja s strani pismonoše, že pripravljene za vročitev.

Konec leta 2005 so uspešno zaključili program izboljšanja kakovosti prenosa, ki je pripomogel k odpravi skoraj 1500 kritičnih točk, identificiranih na stotinah lokacij v vseh fazah prenosa. Belgijska pošta od takrat beleži konstantno rast kakovosti prenosa obeh vrst poštnih pošiljk.

V letu 2007 je belgijska pošta v več kot sto svojih poštnih enotah izvedla t. i. projekt »STAR«, eno njihovih največjih in najbolj ambicioznih reform, ki poenostavljeno pomeni popolno udeležbo zaposlenih pri operativnem delovanju posamezne poštne enote. V okviru omenjenega projekta je La Poste v zadnjih štirih letih investirala 300 milijonov evrov v dodatno posodobitev svojih poštno-logističnih centrov, kar je imelo za posledico višji odstotek avtomatsko usmerjenih in sortiranih pošiljk ter uvedbo nekaterih razlik v prenosu prednostnih in neprednostnih pošiljk.

Od februarja leta 2008 se tako poštnina za neprednostne pošiljke označuje zgolj s frankirnimi stroji in ne več s poštnimi znamkami, kot je veljalo do tedaj (APEK, 2008, str. 6–7).

4.3 PRENOS PREDNOSTNIH POŠTNIH POŠILJK V REPUBLIKI SLOVENIJI

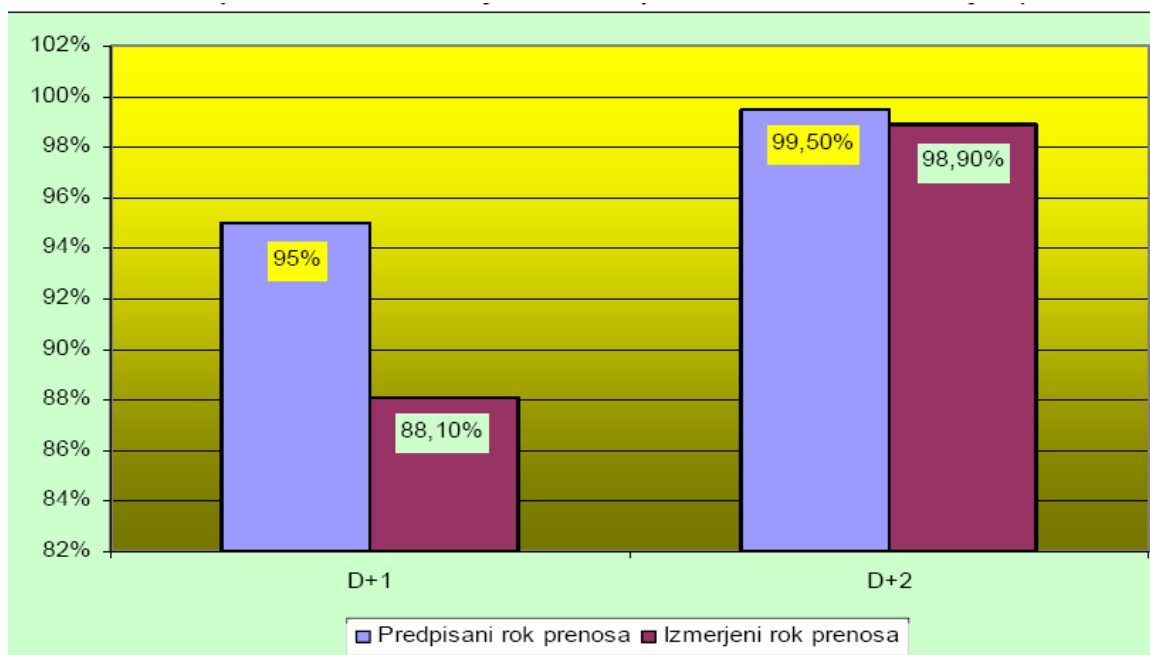
Kot je že bilo omenjeno, v slovenskem poštnem prometu ne poznamo storitev prenosa neprednostnih poštnih pošiljk.

Čas prenosa je urejen skozi merjenje rokov prenosa prednostnih poštnih pošiljk, in sicer z upoštevanjem zahtev standarda kakovosti poštnih storitev EN 13850, ki je bil 1. 1. 2004 v Sloveniji privzet s strani splošnega strokovnega sveta Slovenskega inštituta za standardizacijo.

Pošta Slovenije, d.o.o., je v soglasju z APEK RS izbrala izvajalca merjenja rokov prenosa poštnih pošiljk korespondence (Quotas GmbH), ki od zadnjega četrtertletja leta 2005 izvaja testno merjenje; s 1. 1. 2006 pa je pričel z enoletnim merjenjem kakovosti prenosa prednostnih poštnih pošiljk korespondence.

Iz rezultatov testnega merjenja kakovosti izhaja, da je bilo na primer v obdobju od 1. 10. do 31. 12. 2005 v enem delovnem dnevu prenesenih 88,1 % poštnih pošiljk korespondence in v dveh delovnih dnevih 98,9 % poštnih pošiljk korespondence (Predpisani in dejanski roki prenosa v državah članicah EU, 2005, str. 3).

Slika 10: Predpisani in izmerjeni roki prenosa v Sloveniji (X–XII 2005)



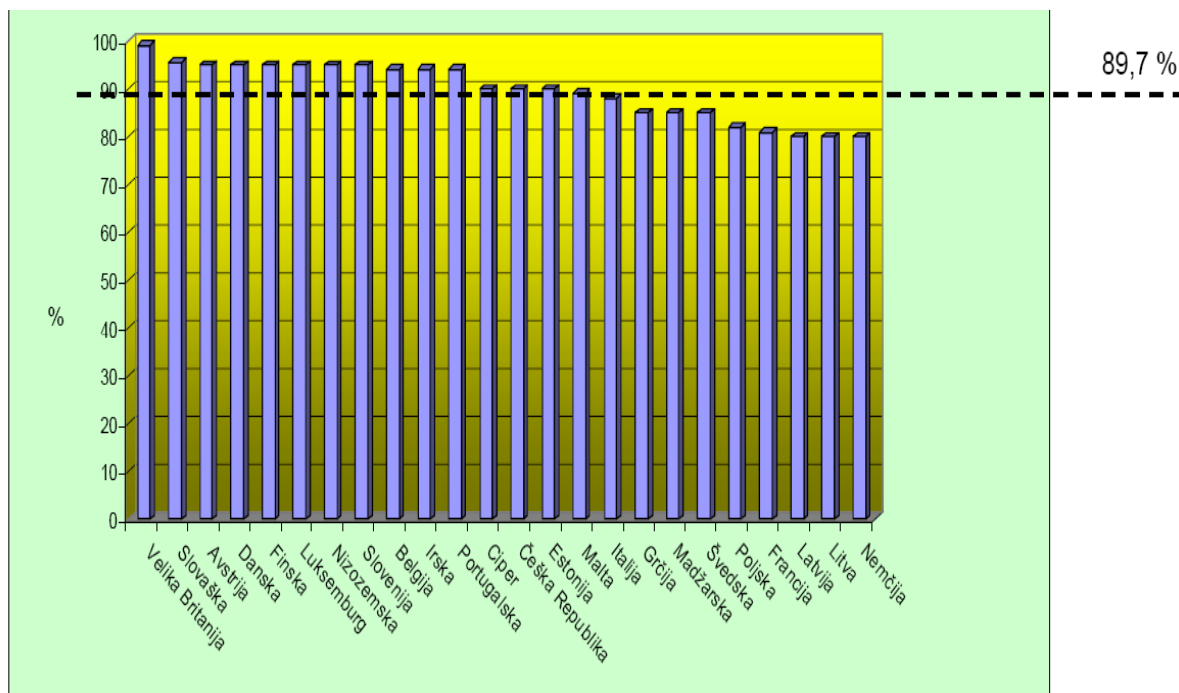
Vir: APEK, 2006

Kot bo razvidno v nadaljevanju, se situacija v letu 2007 (zadnji, najnovejši podatki) ni bistveno spremenila.

4.4 PRIMERJAVA MED EVROPSKIMI DRŽAVAMI IN SLOVENIJO

Skoraj vse države članice EU (z izjemo Španije) imajo različen predpisan odstotek poštnih pošiljk korespondence, ki morajo biti prenesene najkasneje naslednji delovni dan po sprejemu (D+1).

Slika 11: Predpisani roki prenosa v času D+1 v štiriindvajsetih državah članicah EU v letu 2005



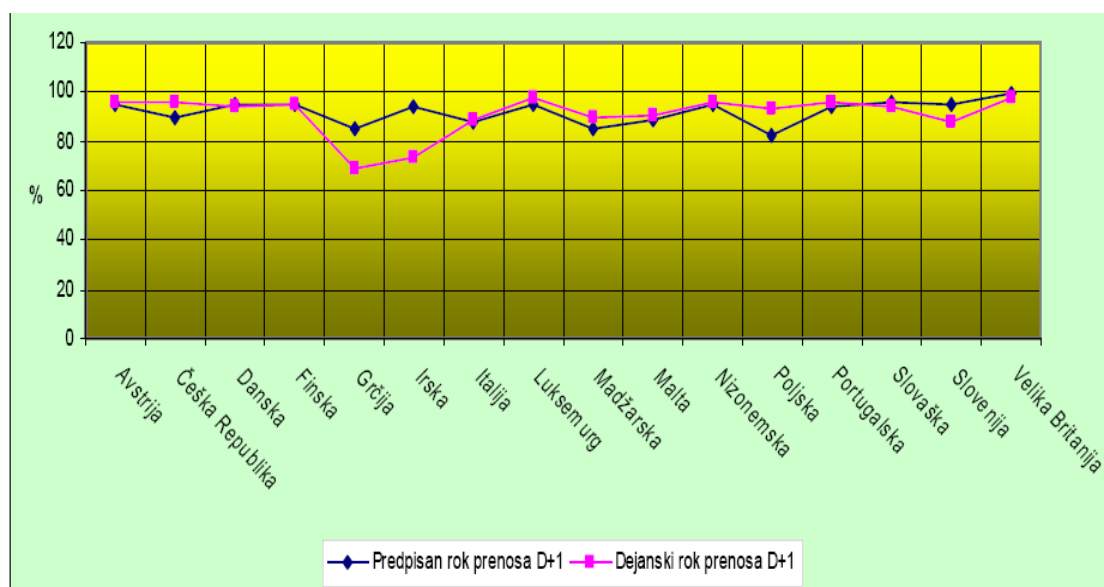
Vir: APEK, 2006

Države članice EU se med seboj razlikujejo glede na gostoto poštnega omrežja, ki se meri s številom km² na posamezno poštno enoto in kaže, kolikšen del ozemlja posamezne države pokriva ena poštna enota in glede na število prebivalcev na posamezno poštno enoto.

Med štiriindvajsetimi državami članicami, ki imajo predpisane roke prenosa v času D+1, je Slovenija v obeh omenjenih kriterijih blizu povprečja vseh, v raziskavo vključenih držav (Slika 11).

Dejanske roke prenosa v času D+1 pa prikazuje slika 12.

Slika 12: Dejanski roki prenosa v času D+1 v šestnajstih državah članicah EU v I. 2005



Vir: APEK, 2006

Pridobljene rezultate je smiselno primerjati tako s predpisanim rokom prenosa v času D+1 kot tudi z gostoto poštnega omrežja in št. prebivalcev na poštno enoto. Tako je Slovenijo mogoče uvrstiti v skupino devetih primerljivih držav: Slovaške, Avstrije, Danske, Luksemburga, Nizozemske, Belgije, Irske in Portugalske.

Od navedenih primerljivih držav članic imata Irska in Slovenija najslabši rezultat izmerjenega roka prenosa (D+1). Obe državi imata podobno gostoto poštnega omrežja in število prebivalcev na poštno enoto.

Izsledki raziskave predpisanih in dejanskih rokov prenosa v državah članicah EU v letu 2005 kažejo, da se Slovenija uvršča med države, ki ne dosejajo predpisane roka prenosa poštnih pošiljk korespondence v času D+1 v notranjem poštnem prometu. Iz rezultatov testnega merjenja lahko zaključimo, da v Sloveniji več kot eno pismo od osmih ni vročeno naslednji dan po sprejemu. Omenjena številka predstavlja trimesečno povprečje in je višja v določenih časovnih razdobjih in določenih zemljepisnih področjih (Predpisani in dejanski roki prenosa v državah članicah EU, 2005, str. 7–10).

Relevantni so še podatki iz leta 2007, ki jih prikazuje tabela 4, saj je tu opravljena celotna primerjava držav članic EU glede predpisanih in dejanskih rokov prenosa prednostnih poštnih pošiljk (D+1).

Slovenijo v uspešnosti prekaša kar 15 držav EU in lahko bi zaključiti, da gre v prihodnosti pričakovati določen napredek glede dejanskih rokov prenosa prednostnih poštnih pošiljk.

Tabela 5: Roki prenosa (D+1) v državah članicah EU v I. 2007

Država članica EU	Predpisan rok D+1 (%)	Dejanski rok D+1 (%)
Avstrija	95	96,1
Belgija	94	92,6
Bolgarija	78	80,5
Ciper	90	68,3
Češka	90	89,1
Danska	95	93,6
Estonija	90	90,6
Finska	95	94,6
Francija	85	82,5
Grčija	85	79
Irska	94	77
Italija	88	88
Latvija	80	95,6
Litva	85	57,8
Luksemburg	95	97,4
Madžarska	85	92,3
Malta	89	94,8
Nemčija	80	95,6
Nizozemska	95	96,3
Poljska	82	77,2
Portugalska	94	94,7
Romunija	85	50
Slovaška	95,5	96,2
Slovenija	95	88,4
Švedska	85	95,4
Španija (ne merijo D+1)	-	-
Velika Britanija	94	85,2

Vir: APEK, 2008

5 VARNOST POŠTNIH POŠILJK

Pošta Slovenije ocenjuje, da ima vzpostavljen takšen sistem varnostnih ukrepov, ki zagotavljajo visoko raven varnosti zaposlenih ter ustrezno varovanje objektov in premoženja.

Posebno skrb posveča stalnemu izboljševanju varnosti tako zaposlenih kot premoženja. Primarno se s področjem zagotavljanja korporativne varnosti ukvarja služba za obrambo, zaščito in varovanje (v nadaljevanju služba za OZV).

Služba za OZV v sodelovanju z drugimi organizacijskimi enotami Pošte Slovenije izvaja predvsem naslednje naloge (Letno poročilo 2007, str. 44–45):

- ✓ oblikuje smernice na varnostnem področju;
- ✓ izvaja analize s svojega področja in pripravlja poročila, ki predstavljajo podlago za načrtovanje, izbiro in uvajanje novih načinov sredstev in ukrepov varovanja;
- ✓ organizira, spremlja in sodeluje pri pripravi izobraževalnih programov usposabljanja na varnostnem področju;
- ✓ sodeluje z institucijami s področja varnosti in obrambe, izvaja druge naloge z varnostnega področja, ki jih opredeljujejo zakoni in drugi predpisi ali jih določi generalni direktor Pošte Slovenije v skladu s pristojnostmi.

Vse navedene naloge se seveda nanašajo tudi na zagotavljanje varnosti pismonoš, saj služba za OZV analizira vse pojave napadov na svoje uslužbence ter pripravlja ukrepe za zagotavljanje višjega nivoja varnosti.

5.1 ODKLONI IN PREPOVEDANE POŠILJKE

Med najznačilnejše odklone zoper varnost poštnih pošiljk sodijo različna kazniva dejanja, kot so oboroženi ropi poštnih objektov, poštnih uslužbencev in prepovedane vsebine poštnih pošiljk.

Vse te deviantne dejavnosti upošteva ZPSto-1, aktualen pa je tudi Pravilnik o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino; oba predpisa vsebujeta določbe, ki opredeljujejo omenjene nezakovitosti in predpisujeta načine ravnanja zoper njih ali preventivne ukrepe, da do nezakovitosti sploh ne pride.

5.1.1 Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-1)

ZPSto-1 določa pogoje in postopek za izvajanje poštnih storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalne poštne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštnega omrežja in izdajanje poštnih vrednotnic, določa organizacijo in delovanje Agencije za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije v delu, ki se

nanaša na poštne storitve, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštних storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s poštno dejavnostjo (ZPSto-1, 1. člen).

Vsebuje pa tudi posredne in neposredne določbe o varnosti poštних pošiljk, ki so relevantne za mojo nalogo.

Najprej je aktualno poglavje o vročanju poštних pošiljk (ZPSto-1, člani 23–25); predvsem, ko gre za priporočene in vrednostne pošiljke oziroma poštne pošiljke s potrdilom, ki se vročajo naslovníku osebno na naslovu. Če to ni mogoče, se priporočena in vrednostna pošiljka ter poštna pošiljka s potrdilom vroči enemu od odraslih članov gospodinjstva ali osebi, pooblaščenim za prevzem poštних pošiljk. Če omenjenih poštних pošiljk zaradi odsotnosti ni mogoče vročiti, pusti vročevalec v hišnem predalčniku ali izpostavljenem predalčniku obvestilo, v katerem navede mesto prevzema in rok, v katerem se lahko poštna pošiljka prevzame.

Če pa naslovník poštne pošiljke ne prevzame v roku, določenem v sporočilu, se poštna pošiljka vrne pošiljatelju.

Če poštne pošiljke ni mogoče vročiti naslovníku, niti se ne da ugotoviti pošiljatelja, izvajalec poštних storitev na poštni pošiljki o tem napravi uradni zaznamek in jo shrani za 1 leto od dneva zaznambe. Po poteku navedenega roka se takšno poštno pošiljko zaprto komisijsko uniči (ZPSto-1, 23. člen).

Pri tem gre predvsem za varnost in zaupnost poštних pošiljk tako naslovníka kot tudi pošiljatelja.

Če poseben zakon ureja vročanje določenih poštних pošiljk na drugačen način, kakor je določeno v ZPSto-1, mora izvajalec poštних storitev tako poštno pošiljko vročiti na način in pod pogoji, ki jih določa poseben zakon (ZPSto-1, 24. člen).

Omeniti je treba še povratnico, ki je potrdilo o vročitvi priporočene ali vrednostne poštne pošiljke ter poštne pošiljke s potrdilom, ki ga podpišeta prejemnik in vročevalec.

Če naslovník ali osebe nočejo podpisati povratnice, vročevalec to napiše na povratnico in navede datum vročitve ter prejemnika poštne pošiljke. S tem se vročitev šteje za opravljeno (ZPSto-1, 25. člen).

Naslednja zakonska določba je tajnost poštних pošiljk. Izvajalci poštних storitev morajo varovati tajnost poštних pošiljk. Tako ne smejo pridobivati informacij o vsebini poštних pošiljk ter podatkov o dejstvih in okoliščinah poštne prometa. Če morajo izvajalci poštних storitev pridobiti podatke o dejstvih ali okoliščinah prenesenih poštних pošiljk, jih lahko pridobijo le v takem obsegu in za toliko časa, kot je to potrebno za izvajanje poštних storitev.

Prav tako so pravne ali fizične osebe, ki so izvajale poštne storitve, dolžne varovati tajnost poštних pošiljk tudi po koncu dejavnosti, v okviru katere so jo bile dolžne varovati. Če Agencija ugotovi kršenje tajnosti poštних pošiljk, deloma ali v celoti prepove izvajanje poštних storitev. Izjema pa je določba 50. člena ZPSto-1, ki je predstavljen v nadaljevanju (ZPSto-1, 48. člen).

Izvajalci poštnih storitev smejo zbirati in obdelovati osebne podatke uporabnikov poštnih storitev, ki so sestavni del naslova poštna pošiljke, če te podatke potrebujejo za izvajanje poštnih storitev oziroma za svoje trženje ali raziskave tržišča. Izvajalec poštnih storitev je omenjeni podatek dolžan obdelovati skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov (ZPSto-1, 49. člen).

50. člen ZPSto-1 pa opredeljuje izjeme: kadar je v skladu z zakonom, ki ureja kazenski postopek, ali z zakonom, ki ureja Slovensko obveščevalno-varnostno agencijo, potrebno zaradi uvedbe ali poteka kazenskega postopka ali zaradi varnosti države, so izvajalci poštnih storitev dolžni pristojnemu organu na podlagi odredbe pristojnega organa omogočiti dostop do vsebine poštnih pošiljk ter sporočiti podatke o dejstvih in okoliščinah poštnega prometa. Pristojni organ je dolžan izvajalcu poštnih storitev pred pregledom vsebine poštna pošiljke izročiti prepis tistega dela izreka odredbe pristojnega organa, ki se nanaša na uporabnika določene poštna storitve. Prepis izreka te odredbe opravi organ, ki je izdal odredbo. Izvajalci poštnih storitev morajo za potrebe zakonitega in neodvisnega nadzora zagotoviti neizbrisno registracijo posegov, ki so bili izvršeni na podlagi tega člena, in podatke o tem varovati kot uradno tajnost.

Določbe o (ne)varnosti poštnih pošiljk oziroma o prepovedani vsebini poštnih pošiljk navaja 51. člen, ki določa, kaj je v poštnih pošiljkah prepovedano pošiljati:

- ✓ narkotike in psihotropične snovi, razen, kadar je pošiljatelj ali naslovnik oseba, ki je po zakonu pooblaščen za promet z njimi oziroma za njihovo uporabo;
- ✓ eksplozivne, vnetljive, radioaktivne ali druge nevarne snovi, žive živali;
- ✓ predmete, katerih uvoz in promet je prepovedan v naslovni državi;
- ✓ predmete, ki so nevarni za zaposlene pri izvajalcu poštnih storitev;
- ✓ druge snovi oziroma predmete, katerih pošiljanje je prepovedano na podlagi zakona.

Pošiljatelj mora poskrbeti za takšno notranjo zaščito vsebine poštna pošiljke, da izvajalec poštnih storitev pri normalnem ravnanju z njo ne more poškodovati poštnega osebja, poštnih pošiljk, naprav ali objektov.

Če pride do škodnega primera, ker poštna pošiljka ni imela notranje zaščite vsebine, kot je določeno v prejšnjem odstavku tega člena, je za škodo odškodninsko odgovoren pošiljatelj (ZPSto-1, 52. člen).

Odgovornost za povzročeno škodo opredeljuje 53. člen ZPSto-1: Izvajalec poštnih storitev odgovarja za škodo, ki nastane med prenosom priporočene in vrednostne poštna pošiljke ter poštnega paketa zaradi:

- ✓ izgube, poškodbe, kraje ali izropanja;
- ✓ prekoračitve roka prenosa ali
- ✓ neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene te poštna storitve.

Izvajalec poštnih storitev odgovarja tudi za škodo, ki nastane med prenosom zaradi izgube poštna pošiljke s potrdilom.

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

- ✓ je bil prenos poštna pošiljke opravljen v skladu s splošnimi pogoji;
- ✓ je prišlo do primera višje sile;
- ✓ je škoda nastala zaradi krivde ali malomarnosti pošiljatelja oziroma zaradi vsebine poštna pošiljke;
- ✓ je uporabnik poštna storitve namenoma zavaroval vsebino poštna pošiljke za višjo vrednost, kot je njena dejanska vrednost;
- ✓ uporabnik poštnih storitev ni vložil reklamacije v določenem roku;
- ✓ je nastala zaradi zakonitega ravnanja pristojnih organov.

Višino odškodnine določa 55. člen ZPSto-1.

Nadzor je določen v členih 56–58 ZPSto-1. Aktualen je inšpekcijski nadzor nad izvajanjem določb tega zakona, ki ga na njegovi podlagi izdanih predpisov in splošnih aktov izvajajo inšpektorji, pristojni za pošto. Oni so pristojni tudi za ustrezne ukrepe. Kot prekrškovni organi za kršitve tega zakona in na njegovi podlagi izdanih predpisov so določeni Agencija in pristojen inšpektorat, kot prekrškovni organ v skladu z zakonom, ki ureja prekrške, vsak na svojem področju, ki ga nadzorujejo (glej ZPSto-1, 57.a člen).

5.1.2 Pravilnik o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino

Na podlagi petega odstavka 51. člena ZPSto-1 je minister za gospodarstvo izdal Pravilnik o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino (Uradni list RS, št. 85/2006).

Pravilnik se nanaša predvsem na 51. člen ZPSto-1, opredeljuje pa pošiljke s prepovedano vsebino, ki so (ZPSto-1, 3. do 7. člen):

- ✓ narkotiki in psihotropne snovi – med nje se uvrščajo prepovedane droge, kot so določene v zakonu, ki ureja proizvodnjo in promet s prepovedanimi drogami, ter predhodne sestavine za prepovedane droge, kot so določene v zakonu, ki ureja predhodne sestavine za prepovedane droge. Če se sumi, da poštna pošiljka vsebuje narkotike in psihotropne snovi, se poštna pošiljka ne dostavi naslovniku, ampak se uskladišči na varnem mestu ter se nemudoma obvesti Agencijo Republike Slovenije za zdravila in medicinske pripomočke, Urad Republike Slovenije za kemikalije in policijo;
- ✓ nevarne snovi, kamor sodijo:
 - novi pripravki in izdelki, ki so na podlagi nevarnih lastnosti iz 10. točke 2. člena Zakona o kemikalijah (Uradni list RS, št. 110/03 – uradno prečiščeno besedilo in 47/04 – ZdZPZ) razvrščeni kot nevarni in morajo biti ustrezno označeni;
 - snovi, ki vsebujejo povzročitelje nalezljivih bolezni;
 - radioaktivne snovi, kot so opredeljene v 49. točki 3. člena Zakona o varstvu pred ionizirajočimi sevanji in jedrski varnosti (Uradni list RS, št. 102/04 – uradno prečiščeno besedilo).

Če se sumi, da poštna pošiljka vsebuje snovi, ki vsebujejo povzročitelje nalezljivih bolezni, se poštna pošiljka ne dostavi naslovniku, ampak se uskladišči na mestu, kjer se ne zadržujejo delavci ali prebivalci, zavaruje se dostop do mesta hranjenja in prepreči kakršno koli poseganje v poštno pošiljko, ustrezno se poskrbi za delavce, ki so prišli v stik z vsebino te pošiljke, in nemudoma obvesti Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije in policijo.

Če se sumi, da poštna pošiljka vsebuje radioaktivne snovi iz tretje alineje prvega odstavka tega člena, se poštna pošiljka ne dostavi naslovniku, ampak se uskladišči na mestu, kjer se ne zadržujejo delavci ali prebivalci, prepreči se dostop do kontaminiranega prostora in kakršno koli poseganje v poštno pošiljko ter nemudoma obvesti Upravo Republike Slovenije za jedrsko varnost in policijo;

- ✓ Predmeti, prepovedani v naslovni državi;
- ✓ Druge snovi oziroma predmeti, prepovedani na podlagi drugih zakonov, kot so: snovi in predmeti, ki lahko ogrožajo življenje ali zdravje ljudi, spolno nedotakljivost, gospodarstvo, javni red in mir, zlasti pa:
 - strelno, kemično, biološko ali jedrsko orožje, naboji, eksplozivna sredstva, vojaško orožje in vojaška oprema, katerih promet posameznikom ni dovoljen ali je omejen;
 - pornografski material, ki prikazuje mladoletne osebe;
 - potne listine, razen, če so poslani v priporočenih poštnih pošiljkah ali vrednostnih poštnih pošiljkah;
 - večje količine denarja, razen če so poslani v vrednostnih poštnih pošiljkah;
 - material in predmeti, ki se uporabljajo za izzivanje ali ščuvanje narodnostnega, rasnega ali verskega sovraštva, razdora ali nestrpnosti;
 - predmeti, ki se uporabljajo za ščuvanje ali pozivanje k neposredni izvršitvi kaznivih dejanj genocida.

Če se sumi, da poštna pošiljka vsebuje kemično, biološko ali jedrsko orožje, se poštna pošiljka ne dostavi naslovniku, ampak se uskladišči na mestu, kjer se ne zadržujejo delavci ali prebivalci, onemogoči se dostop do mesta hranjenja in prepreči kakršno koli poseganje v poštno pošiljko, ustrezno se poskrbi za delavce, ki so prišli v stik z vsebino te pošiljke, in nemudoma obvesti Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije, Urad Republike Slovenije za kemikalije oziroma Upravo Republike Slovenije za jedrsko varnost in policijo. Če se sumi, da poštna pošiljka vsebuje druge snovi oziroma predmete iz prvega odstavka tega člena, se poštna pošiljka ne dostavi naslovniku, ampak se uskladišči na varnem mestu in nemudoma obvesti policijo.

5.2 VARNOSTNI UKREPI

Najprej je treba omeniti leto 2007, ko je naraslo število kaznivih dejanj s področja premoženjske kriminalitete, pri čemer so posebej izstopali ropi prevozov vrednostnih poštnih pošiljk in odtujitve ter poškodovanja vrednostnih paketov. Pošta Slovenije je

zaradi porasta tovrstnih kaznivih dejanj utrpela večjo premoženjsko škodo kot v preteklih letih.

Število napadov na pismonoše, število ropov pošt in število drugih kaznivih dejanj, ki jih sicer evidentira služba za OZV, pa v letu 2007 ni odstopalo od povprečja kaznivih dejanj v preteklih letih.

Zaradi naraščanja števila kaznivih dejanj, predvsem pri prevozi vrednostnih pošilk, je služba za OZV začela uvajati vrsto ukrepov za njihovo zmanjšanje oziroma preprečevanje (Letno poročilo, 2007, str. 45).

5.2.1 Varnostni kovčki in denarnice za pismonoše

V Pošti Slovenije so glede na vse večje število oboroženih kaznivih dejanj, ki so odraz siceršnjega splošnega naraščanja kriminalitete v državi, poosttrili nadzor nad prenosom vrednostnih poštnih pošilk. Med novostmi, ki sta jih na novinarski konferenci Pošte Slovenije v Mariboru predstavila svetovalec posloводства Boris Novak in vodja Službe za obrambo, zaščito in varovanje Mitja Štampfer, so varnostni kovčki in denarnice za pismonoše, ki delujejo na principu uničenja vsebine v primeru poskusa nepooblaščenega posega vanje ali poskusa njihove odtujitve. Kot je povedal svetovalec posloводства Boris Novak, so vse drznejši napadi, pri katerih so nepridipravi vse bolj organizirani in oboroženi, povod za poostritve, ki bodo zaščitile tako zaposlene Pošte Slovenije kot lastnino. Sodobne domače in evropske smernice, ki nakazujejo porast kriminalitete, se odražajo tudi v povečanem številu kaznivih dejanj in napadov, usmerjenih na Pošto Slovenije.

Dejstvo je, da vrednostne poštnje pošiljke, ki so vse pogostejše tarča napadov, predstavljajo le majhen del vseh pošilk, ki so na mesečni ravni dostavljene uporabnikom. Določen delež populacije se namreč še vedno odloča za izplačilo denarja z nakaznico na domu, pri čemer prevladuje predvsem starejša struktura prebivalstva, ki nima dostopa do tehnologij, da bi lahko opravljala storitve na sodobnejši način oz. si tega niti ne želi. Zaradi oddaljenosti njihovih bivališč od poslovalnic bank in pošt, starosti, zdravstvenih težav in drugih objektivnih razlogov, ki jim onemogočajo ali otežujejo poslovanje z gotovino (dvig gotovine, plačevanje položnic itd.), pa je zanje dejavnost pismonoš še kako dobrodošla in pomembna.

Ob vsem tem pa je predvsem pomembna varnost zaposlenih. Pošta Slovenije tudi in predvsem zato poosttruje varnostno politiko in uvaja v tujini preverjene metode, s katerimi želi zagotoviti še večjo varnost poštnih pošilk in zaposlenih. Pošta Slovenije nenehno izvaja ukrepe za izboljšanje nivoja varnosti pismonoš in celotnega poslovanja.

Testiranje opreme za prevoz vrednostnih poštnih pošilk zagotavlja varen, neoborožen in enooseben prevoz vrednostnih poštnih pošilk. Gre za varnostne kovčke, v katerih se v primeru poskusa nepooblaščenega posega vanje ali poskusa njihove odtujitve aktivira sistem, ki s kemično substanco obarva vsebino. To pomeni, da je za potencialnega storilca kaznivega dejanja vsebina povsem neuporabna. Pošta

Slovenije predvideva nabavo 130 varnostnih kovčkov ter okoli 100 denarnic za pismonoše (Poštni razgledi, 2007, str. 4–5).

Slika 13: Varnostni kovček



Vir: Poštni razgledi (2007, str. 5)

5.2.2 Sledenje pošiljk (track & trace)

Za sledenje poštnih pošiljk (Track & Trace) je potrebna sprejemna številka pošiljke. Pošiljke v notranjem prometu se sledijo tako, da lahko stranka s klikom na navedeno povezavo sledi vsem knjiženim pošiljkam v notranjem prometu in pošiljkam, prispelim iz tujine.

To sledenje je mogoče na spletni strani <http://sledenje.posta.si/>.

Slika 14: Sledenje pošiljk



Vir: Pošta Slovenije

S pritiskom na ikono Sledenje pošiljk se odpre osnovno okno za sledenje pošiljk. Pred vpisom podatkov o posamezni pošiljki, ki jo želimo slediti, je treba izbrati lokacijo oziroma obdobje, v katerem je bila pošiljka sprejeta, in sicer (<http://sledenje.posta.si/Navodila.pdf>):

- ✓ aktivni podatki (do 30 dni) – sledenje pošiljk po bazi z »aktivnimi podatki«, kjer je starost podatkov do 30 dni;

- ✓ arhiv podatkov – sledenje pošiljk po bazi z »arhivskimi podatki«; zaradi količine podatkov je lahko iskanje upočasnjeno.

Prav tako je treba izbrati eno izmed ponujenih možnosti, in sicer:

- ✓ pošiljke, sprejete v Sloveniji (to so vse pošiljke, ki so bile sprejete na poštah v Sloveniji in imajo na koncu črtne kode oznako SI);
- ✓ pošiljke, prispele iz tujine.

Ustrezno možnost izberemo tako, da nanjo kliknemo z miško.

Po končani izbiri zgoraj navedenih možnosti iz padajočega seznama izberemo način iskanja pošiljke (pri možnosti Pošiljke, sprejete v Sloveniji, je omogočeno iskanje po celotni oziroma delni sprejemni številki, pri možnosti Pošiljke, prispele iz tujine, pa je omogočeno le iskanje po celotni sprejemni številki pošiljke).

5.2.3 Varno spremstvo

V prehodnem obdobju do popolne uveljavitve varnostnih kovčkov in denarnic za pismonoše bo Pošta Slovenije zagotavljala varen prevoz vrednostnih poštnih pošiljk z dodatnim oboroženim spremstvom varnostnikov družb za zasebno varovanje.

Poleg uvedbe varnostnih kovčkov pa bo Pošta Slovenije glede na posamezne kriterije, ki jih ocenjuje kot dejavnike tveganja, varovala določene prevoze vrednostnih poštnih pošiljk z oboroženim spremstvom varnostnikov družb za zasebno varovanje, s katerimi ima že sklenjene pogodbe o varovanju premoženja (Poštni razgledi, 2007, str. 5).

5.2.4 Rentgenska kontrola – preverjanje vsebine pošiljke ob prevzemu

Pošta Slovenije ima v svojem poštnem logističnem centru v Ljubljani v okviru izmenjalne pošte delavce, ki delajo na rentgenski napravi v tako imenovanem centru zaščite. Delavci so usposobljeni za delo na področju rentgenografije za prepoznavanje terorističnih naprav in za delo z viri ionizirajočega sevanja.

Rentgenska naprava je postavljena na eni izmed sprejemnih ploščadi za poštna vozila. Tako so lahko vse poštno pošiljke, še preden gredo v predelavo in odpravo naslovnim poštam, tudi varnostno pregledane. Stalno se pregledujejo le pošiljke, ki prispejo iz tujine s cestnim prevozom, medtem ko se pošiljke, ki jih prejmemo z letališča, praviloma vnovič ne pregledujejo. Način in obseg varnostnih pregledov je določen z notranjimi navodili Pošte Slovenije.

Cilj rentgenskega pregleda je, da operater s pregledom poštno pošiljke brez neposrednega posega v pošiljko ugotovi prisotnost nevarnih predmetov ali snovi, predvsem pa eksplozivnih naprav. Osnovni pogoj za dosego tega cilja je, da operater na rentgenski sliki na monitorju identificira predmete v pošiljkah.

Če operater v pošiljki ni opazil nevarnih ali prepovedanih snovi in predmetov, se pošiljka žigosa (pregledujejo se cele vreče s pošiljkami) in prepusti v postopek ostalim delavcem. V primeru, da operater ne more identificirati posameznih elementov pošiljke ali pa obstaja sum, da gre za nevarne predmete, se pošiljka ponovno pregleda, njena vsebina pa se skuša ugotoviti z drugega zornega kota. Pri tem operater uporabi možnost obdelave rentgenske slike na monitorju, ki mu jo omogoča rentgenski aparat (barvna analiza slike, pozitiv, negativ itd.). Če tudi po pregledu slike z več zornih kotov ni možna identifikacija vsebine, še vedno pa ni nobenega elementa, ki bi kazal na prisotnost nevarnih in prepovedanih snovi ali sredstev, je treba pristopiti k postopku prepolovitve pregledanih pošiljk, da se izloči pošiljka z vsebino, ki je predhodno ni bilo mogoče identificirati. V primeru, ko operater ugotovi, da so v poštni pošiljki nevarne ali prepovedane snovi ali sredstva, v takšno pošiljko ne posega in o primeru takoj obvesti pristojne organe (policijo, carino).

Za vse poštno pošiljke za tujino, ki se odpravljajo iz države prek letališča Jožeta Pučnika, opravi varnostni pregled poštnih pošiljk varnostna služba, ki deluje na letališču v okviru podjetja Aerodrom Ljubljana.

Previdnost ni nikoli odveč, zato lahko za varnost poštnih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu največ naredimo pri sprejemu pošiljk z upoštevanjem vseh predpisov. Za prispere pošiljke iz tujine pa poskrbijo za to posebej usposobljeni delavci izmenjalne pošte (Ulčar, 2007, str. 10–11).

5.3 ZAVAROVANJE POŠTNIH POŠILJK

Škodna tveganja predstavljajo možnost ogrožanja oseb in premoženjskih interesov Pošte Slovenije.

Obvladujejo jih (Letno poročilo, 2008, str. 42):

- ✓ z aktivnostmi na področju varnosti;
- ✓ s sklenitvijo zavarovalnih pogodb, kjer poskušajo v najboljši možni meri obvladovati tveganja, ki izvirajo iz opravljanja dejavnosti;
- ✓ z izbiro najugodnejših zavarovalnic (sklenjene imajo pogodbe s tremi slovenskimi zavarovalnicami);
- ✓ s sklenjenimi naslednjimi vrstami zavarovanj:
 - kolektivno nezgodno zavarovanje za vse delavce za čas prisotnosti na delu;
 - zavarovanje pred vlomom in ropom;
 - zavarovanje prevozov in prenosov vrednostnih poštnih pošiljk;
 - požarno in potresno zavarovanje;
 - zavarovanje civilne odgovornosti;
 - zavarovanje avtomobilske odgovornosti;
 - strojelomno zavarovanje;
 - zavarovanje paketov in Hitre pošte v domačem in mednarodnem prometu;
 - zavarovanje storitev certifikatske agencije.

Na Pošti Slovenije ocenjujejo, da narašča število kaznivih dejanj s področja premoženjske kriminalitete, kjer izstopajo predvsem ropi prevozov vrednostnih pošiljk in odtujitve ter poškodovanja vrednostnih paketov.

Izpostavlja se potreba po ustreznem in kakovostnem zavarovanju blaga med prevozom (kargo zavarovanje).

Kargo zavarovanje se lahko sklene za vsako posamezno pošiljko ali za vse pošiljke, ki se prevažajo v določenem obdobju. Takšna pogodba o zavarovanju pošiljk v domačem prevozu se imenuje generalna polica, medtem ko se pogodba o zavarovanju pošiljk v mednarodnem prometu imenuje pogodba o odprtem pokritju.

Generalno polico se uporablja za zavarovanje pošiljk v domačem prevozu, uvršča se med splošne (okvirne) pogodbe univerzalnega tipa in je enostavne uporabe. Njihovo bistvo je zadovoljitev potreb zavarovanca po zavarovalni zaščiti določenega števila pošiljk. Zavarovanje krije nedoločeno količino pošiljk ali določeno število prevozov v določenem časovnem obdobju (Zupančič, 2006, str. 87).

Poštna pošiljke v notranjem prometu se zavarujejo z generalno polico, kar je priporočljivo predvsem tam, kjer ima zavarovanec opravka z večjim številom pošiljk.

S to polico so lahko zavarovane vse pošiljke, tako poštna, denarne in druge.

Zavarovanje je primerno za gospodarske organizacije, kot je Pošta Slovenije, ki opravljajo večje število prevozov blaga in jim ni treba vsake pošiljke posebej prijavljati v zavarovanje, ampak le-to storijo enkrat mesečno.

Zavarovanje se sklene proti vsem tveganjem izgube ali poškodbe z izključitvijo posebnih tveganj. Natančna vsebina kritja je določena z določili o izključitvah iz zavarovanja. Iz zavarovanja so izključene škode, ki so vzrok nastanka zaradi namernega delovanja, grobe malomarnosti zavarovanca, naravnih lastnosti, skritih napak blaga, zamude, namernega zavlačevanja pri prevozu in škode zaradi vojnih, političnih in nuklearnih rizikov (Zupančič, 2006, str. 87).

Pošta Slovenije mora zavarovati oziroma prijaviti vsako pošiljko, zavarovalnica pa ji izda polico za vsako pošiljko posebej.

5.3.1 Praktičen primer zavarovane poštna pošiljke v notranjem prometu

Praktični primer zavarovanja blaga oz. pošiljke, ki bi jo želeli pripeljati iz Maribora v Celje, bi potekal po naslednjem principu.

Prevoz poštna pošiljke bi se med krajema izvršil s cestnim prevozom, za prevozno sredstvo, s katerim bi prevoz potekal, bi izvajalec Pošta Slovenije lahko uporabil lastno prevozno sredstvo ali pa bi prevoz opravil pogodbeni izvajalec.

Pri prevozu se uporablja zapisnik izmenjave (dokument), s katerim se predajajo pravne, priporočene pošiljke ali pošiljke z označeno vrednostjo. To velja tako za pisemske kot paketne pošiljke. Z zapisnikom izmenjave poteka tudi Hitra pošta.

Naloge pošiljatelja so izbrati tisto vrsto poštnih storitev, ki ustreza vsebini pošiljke in relaciji, na kateri se pošiljka prenaša (npr. vsebina pošiljke je lomljiva, tako se izbere dodatna storitev za pazljivejše ravnanje; če želimo potrditev, da je bila pošiljka vročena, izberemo dodatno storitev in pošiljko pošljemo s povratnico).

Naročnik lahko pri Pošti Slovenije naroči prevzem pošiljke pri pošiljatelju na svoje stroške ali stroške plača pošiljatelj. V notranjem prometu je možno tudi to, da se lahko naročnik pojavi kot pošiljatelj ali naslovnik, v mednarodnem prometu pa je lahko naročnik le pošiljatelj.

Pri prevozu pošiljke mora imeti prevoznik vsa dovoljenja za uporabo službenega vozila, veljavno vozniško in prometno dovoljenje ter potni nalog o prevozu blaga.

Čeprav le-ta ni obvezen, ga mnogo podjetij izdaja, saj z njim natančno vedo, kdo je uporabljal vozilo, kdaj, za kakšen namen, in je tako vse natančno evidentirano in zabeleženo (Zupančič, 2006, str. 88).

5.3.2 Praktičen primer zavarovane poštnih pošiljk v mednarodnem prometu

Praktični primer zavarovanja pošiljke, ki bi jo želeli pripeljati iz Maribora v Avstralijo, bi potekala po naslednjem postopku.

Prevoz poštnih pošiljk bi se med celinama izvršil z letalskim prevozom. Letalske pošiljke se odpravljajo iz letališča Jožeta Pučnika v Ljubljani vsakodnevno, razen v nedeljo. Pošta Slovenije sodeluje z različnimi letalskimi prevozniki.

Če bi potekal prenos pošiljke za bližjo državo, bi lahko le-ta potekal po cesti kot transport površinskih ali letalskih/prednostnih poštnih pošiljk. V transport površinskih pošiljk bi se vključevale države, kot so Avstrija, Hrvaška, Italija. V tranzitu poteka cestni promet samo površinskih pošiljk tudi z Nemčijo, Češko, Madžarsko, Slovaško in Srbijo. Površinski prevoz poteka med sosednjimi državami s poštnimi furgoni vsak dan, razen ob nedeljah in dogovorjenih praznikih.

Z drugimi državami poteka površinski prevoz kot SAL-prevoz, kjer gre za letalski prevoz pošiljk z zmanjšano prednostjo in kombinacijo površinskega in letalskega transporta.

To pomeni, da če je na letalu premalo prostora, lahko letalski prevoznik pripelje pošiljko z naslednjim prostim letom, prenos pa poteka dva- do trikrat tedensko.

Če želi stranka iz Slovenije poslati paket svojemu znancu v Avstralijo, je njena prva naloga, da izpolni paketno spremnico CP 72, ki je sestavljena iz štirih delov. Prvi del je potrdilo o oddaji, drugi naslovnica, tretji del carinska izjava (CN 23) in četrti del spremnica CP 71. V 7. členu Navodila za poslovanje s paketnimi pošiljkami pri sprejemu paketa za mednarodni promet poštni delavec najprej preveri, ali paket izpolnjuje pogoje za prenos, kar pomeni, ali ima prave dimenzije, maso, je pravilno zapakiran in vsebuje pošiljatelj in naslovnikov naslov, ter preveri, ali je pravilno izpolnjena mednarodna spremnica. Naslednji postopek prenosa poštnih pošiljk je preveriti dovoljene storitve, ki so med posameznimi državami različno dovoljene. Če je paket večje dimenzije, ga je treba pravilno opremiti z obrazcem P-29.

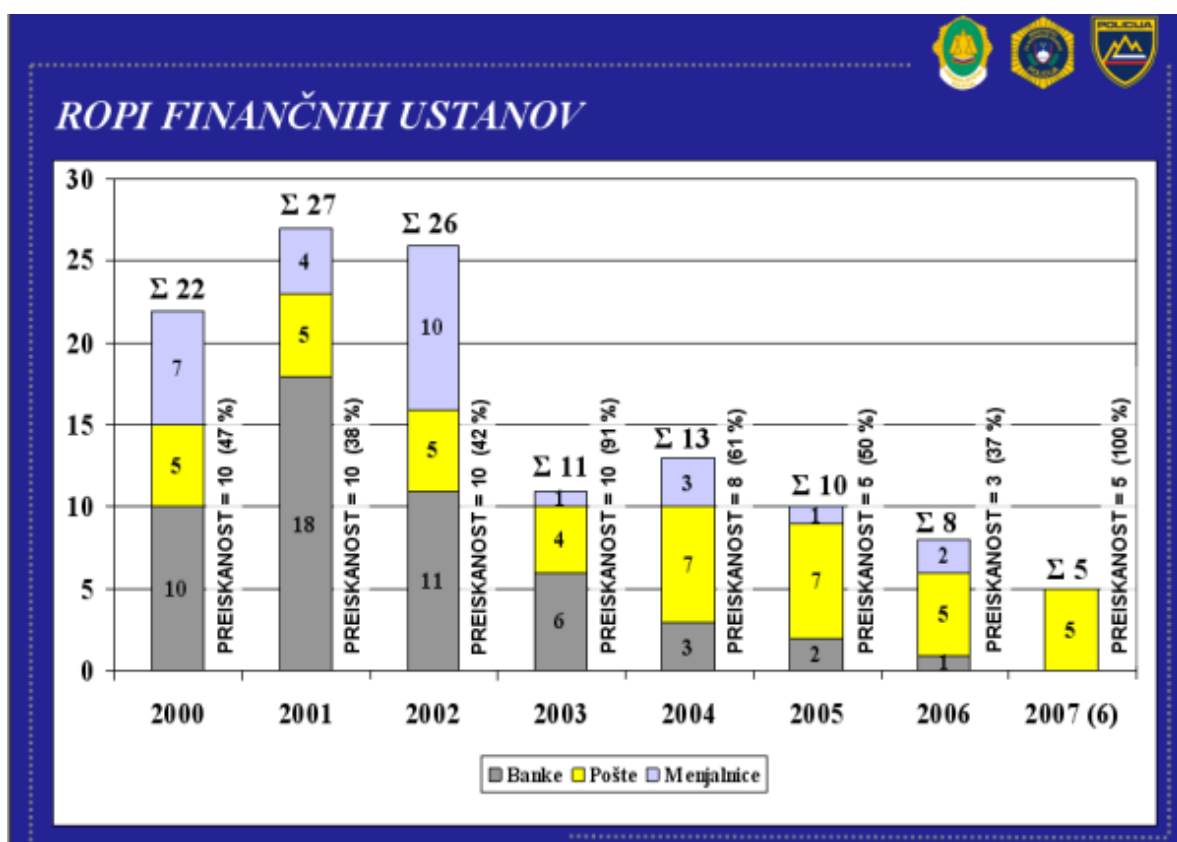
Paketna spremnica z vsemi vpisanimi podatki se nato evidentira v računalniški program, kjer se zaračuna poštnina, pošiljatelju se izroči potrdilo o oddaji pošiljke, spremnico pa se vloži v vrečko za prenos dokumentov (CP 91).

Nato mednarodni paket zapusti poslovno enoto pošte, se prenese na izmenjalno pošto, kjer nadaljuje pot s cestnim ali letalskim prevozom. V primeru izgube ali poškodbe mednarodnega poslovnega paketa je vsebina pošiljke zavarovana do vrednosti, označene na spremnici oziroma priloženemu računu, in sicer do višine dejanske škode, vendar največ do 420,00 €.

6 PRAKTIČNI PRIMERI OGROŽANJA POŠTNIH POŠILJK IN USPEŠNOST ZATIRANJA DEVIACIJ

Varnostni ukrepi pri delu s kakršnimi koli vrednostnimi pošiljkami so nujni in tudi zagotovo zmanjšajo tveganje deviantnih dejanj – popolnoma preprečiti pa jih ne morejo. Zato je relevantno predstaviti nekaj primerov, kjer je do takih dejanj prišlo, in takih, kjer so bili poostreni varnostni ukrepi uspešni.

Slika 15: Ropi finančnih ustanov



Vir: Policija, 2008

V zadnjih petih letih je policija obravnavala nekaj več kot 10 ropov v finančne ustanove na leto, pri tem pa so najbolj ogrožene pošte (pošta – poslovalnica, pošta – prevoz denarja). Pri takšnem številu kaznivih dejanj se vsako storjeno ali preiskano kaznivo dejanje pozna kot odstopanje v statističnih podatkih.

V letu 2005 so policisti obravnavali 10 ropov finančnih ustanov, v letu 2006 8 primerov, v prvi polovici leta 2007 pa 5. Preiskanost kaznivih dejanj je, z izjemo leta 2006, večja od 50 %. Kljub relativno majhnemu številu ropov finančnih ustanov pa so ti v skoraj vseh primerih skrbno načrtovani in izvršeni z orožjem. Zato je pri tem

poleg premoženja ogroženo tudi zdravje oziroma življenje uslužbencev in drugih naključno prisotnih.

Leta 2007 so na Pošti Slovenije zabeležili dva ropa poštnih enot in pet ropov poštnih vozil.

V letu 2008 je bilo šest ropov poštnih enot in dve kaznivi dejanji ropa poštnega vozila. Eden spomladi in drugi 30. 12. v času pokojnin.

Primeri:

Novice.Dnevnik.si, torek, 30. 12. 2008 13:29 Tekst: STA

Šentjur – Neznana moška, oborožena s pištolo, sta danes zjutraj okoli 6. ure oropala poštnega uslužbenca oziroma poštarsko vozilo v Dramljah pri Šentjurju. S kraja sta se odpeljala z neznanim vozilom. Policisti si kraj ropa ogledujejo in zbirajo obvestila, podrobnosti pa bodo sporočili kasneje, so za STA povedali na Policijski upravi Celje.

Poštarka so danes oropali ne le pri Šentjurju, temveč tudi na Jesenicah. Policisti so osebi, osumljeni oboroženega ropa, že prijeli. Policisti bodo podrobnosti sporočili kasneje, vendar pravijo, da so dnevi raznašanja pokojnin in predpraznična obdobja »vabljeni za nepridiprave«, zato vsem odsvetujejo prenašanje gotovinskih zneskov.

Pošta Slovenije: Pismoonoše napadajo v času izplačil pokojnin

Na Pošti Slovenije ugotavljajo, da pismoonoše napadajo v času izplačil pokojnin. Takšen primer je bil danes na Jesenicah, pa tudi napad na pismoonošo lani je bil takrat, ko so imeli upokojnenci izplačilni dan. Za rope poštnih vozil in pošt pa to ne velja vedno, so pojasnili na Pošti Slovenije.

Od petih ropov poštnih vozil v lanskem letu sta bila dva ropa na dan izplačil pokojnin, in sicer v Šmarju-Sap in v Savi pri Litiji. Tudi današnji rop poštnega vozila v Dramljah pri Šentjurju, prvi tovrstni rop letos, se je zgodil na dan izplačila pokojnin.

Na Pošti Slovenije so navedli še, da pismoonoši v današnjih napadih na Jesenicah in pri Šentjurju nista bila poškodovana.

Po statistiki Pošte Slovenije sta se lani zgodila dva ropa poštnih enot, pet ropov poštnih vozil in en rop pismoonoše. Ta je bil lažje poškodovan, ropar pa ni odnesel ničesar. Poleg tega so zabeležili tudi en poskus ropa pismoonoše.

Letos je bilo šest ropov poštnih enot, dva ropa poštnega vozila in en rop pismoonoše.

Potem ko so policisti in kriminalisti s hitro in usklajeno akcijo na območju Jesenic kmalu po včerajšnjem oboroženem ropu poštarka prijeli dva osumljenca tega dejanja, smo na današnji novinarski konferenci na Policijski upravi Kranj podrobneje predstavili preiskavo opisanega ropa. Policisti so namreč ugotovili, da sta prijeta moška, 29- in 32-letna Jeseničana, utemeljeno osumljena tudi storitve več drugih oboroženih ropov, ki so se nedavno zgodili na Gorenjskem.

Okoliščine ropov in kriminalistično preiskavo sta podrobneje opisala Simon Velički, vodja Sektorja kriminalistične policije PU Kranj, in Vilko Širca, vodja Sektorja za splošno kriminaliteto v Upravi kriminalistične policije na Generalni policijski upravi.

Predstavniki PU Kranj Simon Velički je povedal, da so bili v obdobju od lanskega decembra do letošnjega avgusta izvršeni trije hujši oboroženi ropi. Vsem je bilo skupno, da so bili skrbno načrtovani in da so bili izvršeni izjemno hitro, odločno in v trenutku prenosa večjih količin gotovine, v vseh primerih je ropar tudi grozil z uporabo strelnega orožja.

Tako so povezali naslednje oborožene rope:

- ✓ rop v trgovini Mercator v Spodnjem Plavžu 18. decembra 2007, ko si je storilec prilastil 44.150 evrov;
- ✓ rop uslužbenke v trenutku oddaje gotovine 16. januarja 2008 v podjetju Jeko in na Jesenicah, ko si je storilec prilastil 36.445 evrov, in
- ✓ rop v podjetju Sava hoteli Bled 8. avgusta 2008, ko si je storilec prilastil 153.844 evrov gotovine.

S klasičnimi kriminalističnimi postopki so zbrali zadostno količino dokazov, ki so po odredbi bodisi okrožnega državnega tožilstva v Kranju bodisi okrožnega sodišča v Kranju omogočili tudi izvedbo prikritih preiskovalnih ukrepov.

Poleg tega so policisti 16. decembra zvečer uspeli zbrati dokazila, ki utemeljujejo sum storitve kaznivega dejanja dogovora za kaznivo dejanje po 295. členu Kazenskega zakonika. Roparja sta namreč načrtovala in izvršila vrsto pripravljanih dejanj, s katerimi sta nameravala izvršiti rop nad uslužbenci pošte v času prevozov gotovine z vozilom Pošte Slovenije v neposredni bližini pošte v Radovljici. Do izvršitve ni prišlo.

In nazadnje včerajšnji primer, ko sta roparja okoli 8.30 z resno grožnjo, da bosta uporabila strelno orožje, prisilila poštarja na Cesti Toneta Tomšiča na Jesenicah, da je spustil pošgarsko torbo. Poštar se je besedni grožnji najprej uprl, ko pa je storilec izvlekel pištolo in napel udarno kladivo, je ravnal izjemno zbrano in roparju prepustil pošgarsko torbo. Zatem sta se storilca – sosterilec je čakal v bližini v vozilu – z veliko hitrostjo odpeljala s Tomšičeve na območje Podmežaklje na Jesenice. Na podlagi zbranih dokazil in prvih podatkov s kraja tega ropa so policisti izvedli obširno zaključno akcijo, v kateri so kriminalisti po prihodu na dom enega od storilcev prijeli oba roparja in jima takoj odvzeli prostost.

Poleg tega bodo za oba podane še kazenske ovadbe za vse tri zgoraj opisane oborožene rope.

Problematika ropov v Sloveniji in statistični podatki

V Sloveniji so policisti v letu 2008 obravnavali manj premoženjske kriminalitete in tako tudi manj ropov, saj so do 30. decembra letos obravnavali 426 ropov, v letu 2007 je bilo teh kaznivih dejanj 493, v letu 2006 pa 525. Od tega so letos preiskali 185, lani pa 227 ropov. Med ta kazniva dejanja so šteti tudi t. i. ulični ropi, ki jih je bilo lani 116 in letos 77. Raziskanost uličnih ropov je 31,17-odstotna (45,69-odstotna v letu 2007).

Skupna raziskanost ropov v prvem polletju 2008 je 51,01-odstotna (45,97-odstotna leta 2007) (Policija, 2008).

Novice.Dnevnik.si Novice/Kronika

Prepovedani anabolični steroidi med hitro pošto na brniškem letališču - sreda, 7. 1. 2009
Tekst: Blaž Laterner

Ljubljana - Slovenski cariniki in policisti so minulo leto sklenili z dvema uspešnima zasegoma prepovedanih snovi. Na brniškem letališču so v pošiljki Hitre pošte odkrili dobrih 18 kilogramov prepovedanih anaboličnih steroidov, na metliškem mejnem prehodu s Hrvaško pa so v avtomobilu državljanja Bosne in Hercegovine našli več kot 16 kilogramov heroina.

Člani carinske mobilne enote, gre za enoto, ki občasno pomaga pri pregledih, so 19. decembra na letališču Jožeta Pučnika pregledovali pošiljke hitre pošte. Med njimi je bil tudi paket, ki ga je prejemniku v Sloveniji poslal bolgarski državljan in je na Brnik prispela s kombijem prek Dunaja. »Cariniki so posumili, da je v paketu droga, zato je pošiljko pregledal tudi službeni pes, ki pa ni zavohal ničesar.

Vsebino so pregledali še z rentgenom. Ker je šlo za notranji pregled pošiljke, poslana iz ene države članice Evropske unije v drugo, je moral pošiljko odpreti prevoznik,« je pojasnil Milan Bogatič, vodja sektorja za preiskave pri Republiški carinski upravi.

»V paketu je bilo v dveh skupaj zlepljenih kartonskih škatlah sto plastenk s po dvesto tabletami stanabola, 20 plastenk s po dvesto tabletami anava in 50 vrečic s po 50 tabletami turinabola, ki spadajo v skupino eksogenih anaboličnih androgenih steroidov, ter 460 steklenih ampul s po mililitrom rastnega hormona somatropin. Skupno je bilo v pošiljki 26.500 tablet oziroma 18,2 kilograma steroidov,« je povedal Bogatič.

Ker po novem kazenskem zakoniku štejeta med kazniva dejanja tudi proizvodnja in promet s prepovednimi snovmi v športu, so postopek nadaljevali policisti. Ugotovili so, da je pošiljko naročil 34-letni Ljubljančan, vse blago v paketu pa je na seznamu prepovedanih snovi. »Še isti dan so policisti pri 34-letniku opravili hišno preiskavo in zasegli dokumentacijo, računalnik ter zavitek s petimi grami posušenih rastlinskih delcev,« je povedal vodja kriminalistov v kranjski policijski upravi Simon Velički. »Glede na količino so bili steroidi nedvomno namenjeni za nadaljnjo prodajo in jih Ljubljančan ni naročil za lastno uporabo. Komu so bili namenjeni, policisti še preiskujejo, navadno pa jih uporabljajo profesionalni in neprofesionalni športniki,« je še dejal Velički.

To je do zdaj največji zaseg anaboličnih steroidov v Sloveniji, policisti pa ugotavljajo, da je očitno vzpostavljen nov kanal za transport prepovedanih snovi, in sicer iz Bolgarije po hitri pošti prek Brnika in naprej. Slovenski cariniki bodo zato v prihodnje še bolj pozorni na mednarodne pošiljke hitre pošte, ki jo že sicer bolj pogosto pregledujejo.

7 ZAKLJUČEK

Pošta Slovenije je v letih svojega delovanja doživela veliko sprememb. V današnjem času Pošta Slovenije opravlja dejavnosti javne pošte, skladno z določbami Zakona o poštних storitvah.

Ustanovitelj in edini lastnik Pošte Slovenije je Republika Slovenija, ki pravice preko Vlade Republike Slovenije tudi uresničuje. O upravljanju družbe odločajo ustanovitelj, nadzorni svet in poslanstvo Pošte Slovenije.

V Sloveniji je 558 enot javnega poštnega omrežja.

Storitve, ki jih opravlja Pošta Slovenije, so: univerzalne poštne storitve, posebne storitve ter dopolnilne in druge poštne storitve. Kot univerzalna poštna storitev se izvajajo: prenos poštних pošiljk do mase 2 kg, prenos poštних paketov do mase 20 kg, storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke ter prenos poštних pošiljk za slepe in slabovidne. Izvajajo se tako v notranjem kot mednarodnem prometu.

Posebne storitve so storitve, s katerimi pošiljatelj ob oddaji pošiljke zahteva poseben način prenosa pošiljke. Dopolnilne poštne storitve so storitve, s katerimi pošiljatelj po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo, zahteva spremembo prenosa pošiljke oziroma s katerimi naslovnik pred vročitvijo pošiljke zahteva poseben način vročitve.

Bistvena naloga poštnega prometa je prenos poštних pošiljk. Pri tem je treba natančno opredeliti faze tehnološkega procesa, kot so: sprejem poštних pošiljk, odprava poštних pošiljk, prevoz ali transport poštних pošiljk, prispetje ter vročitev poštних pošiljk.

Pri organizaciji dostave poštних pošiljk je treba upoštevati ekonomske možnosti Pošte, ustrezno porabo finančnih sredstev, gostoto naselij, njihovo gospodarsko in kulturno razvitost ter dejanske potrebe uporabnikov po poštних storitvah.

Pri določitvi rokov prenosa poštних storitev je treba upoštevati, ali gre za notranji promet ali za mednarodni promet ter za katero vrsto pošiljke gre.

V notranjem prometu morajo biti pošiljke prenesene praviloma v roku enega dne (D+1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D+3).

Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti nacionalnih izvajalcev univerzalne poštne storitve. V prometu z državami članicami Evropske unije morajo biti pošiljke korespondence prenesene praviloma v roku treh dni (D+3) oziroma najkasneje v roku petih dni (D+5).

Poštni sektor velja v okviru Evropske unije za izjemno pomembnega, saj vpliva tako na ekonomski in družbeni razvoj, kakor tudi na povezavo držav članic. Posebna delovna telesa Evropske unije so zato določila nekatera skupna izhodišča o načinu ureditve delovanja poštne sektorja. Trg poštних storitev v EU urejata posebni direktivi: Direktiva 97/67 EC in Direktiva 2002/39/EC.

V Sloveniji kakovost prenosa poštних pošiljk korespondence ureja Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve.

Poleg kakovosti je za uporabnika najpomembnejša cena opravljene storitve. Le-ta je za prenos neprednostnih poštnih pošiljk nižja od prenosa prednostnih. Razlike v cenah obeh vrst storitev se med evropskimi državami močno razlikujejo.

Relevantni so podatki iz leta 2007, ko je bila opravljena celotna primerjava držav članic EU glede predpisanih in dejanskih rokov prenosa prednostnih poštnih pošiljk (D+1).

Slovenijo v uspešnosti prekaša kar 15 držav EU in v prihodnosti se pričakuje določen napredek glede dejanskih rokov prenosa prednostnih poštnih pošiljk.

Pošta Slovenije ocenjuje, da ima vzpostavljen takšen sistem varnostnih ukrepov, ki zagotavljajo visoko raven varnosti zaposlenih ter ustrezno varovanje objektov in premoženja. Koristni napotki glede varnosti poštnih storitev in zaščite zoper deviantna dejanja so vgrajeni v Zakonu o poštnih storitvah in v Pravilniku o načinu ravnanja s poštnimi pošiljkami s prepovedano vsebino.

Za povečanje varnostnih ukrepov zoper kazniva dejanja, predvsem pa pri prevozi vrednostnih pošiljk, so na Pošti Slovenije uvedli: varnostne kovčke in denarnice za pismonoše, sledenje pošiljk (track & trace), varno spremstvo varnostnikov družb za zasebno varovanje ter rentgensko kontrolo v poštnem logističnem centru v Ljubljani.

Ker predstavljajo škodna tveganja možnost ogrožanja oseb in premoženjskih interesov Pošte Slovenije, le-ta poleg aktivnosti na področju varnosti sklepa tudi zavarovalne pogodbe – z izbiro najugodnejših zavarovalnic, kjer poskuša v najboljši možni meri obvladovati tveganja, ki izvirajo iz opravljanja dejavnosti.

Ker kriminaliteta v družbi narašča, se to odraža tudi pri deviantnih dejanjih zoper poštne pošiljke. Pri zatiranju le-teh pa je zelo uspešna tudi slovenska policija.

Zaradi ocene, da se število deviantnih ravnanj v prihodnje ne bo zmanjševalo, bo Pošta Slovenije v prihodnje še intenzivneje nadgrajevala sistem zagotavljanja varnosti zaposlenih in svojega premoženja.

LITERATURA

- ČEHOVIN, Miran. Liberalizacija poštne sektorja in pričakovani vplivi. Glasilo Pošte Slovenije Poštni razgledi, Maribor, 2005, št. 5/05.
- DEBELAK, Slavko in RAKOČEVIĆ, Slobodan. Upravnopravne notranje zadeve. Fakulteta za upravo, Ljubljana, 2007.
- GOGALA, Tanja. Pogodbeno pravo (Zakonska ureditev poštne dejavnosti). Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštne promet, Ljubljana, 2002.
- RENKO, Ljubo. Organizacija poštne dejavnosti. Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije, Višja strokovna šola za poštne promet, Ljubljana, 2001.
- RISTIN, Gordana. Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu s komentarjem. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1995.
- SMETIŠKO, Suzana. Primerjava podatkov poštne omrežja in storitev. Glasilo Pošte Slovenije Poštni razgledi. Maribor, 2003, št. 5/03.
- ŠAVORA, Branko. Odškodnine v notranjem poštne prometu. Glasilo Pošte Slovenije. Poštni razgledi, Maribor, 2005, št. 3/05.
- EMMETT, Vaughan. Risk management. New York, 1997.
- ULČAR, Jože. Prepovedana vsebina v mednarodnih poštnih pošiljkah in rentgenski pregledi pošiljk. Poštni razgledi december, 2007, letnik 13, str. 10–11.
- ZUPANČIČ, Samo. Ekonomika transporta. Ekonomska fakulteta, Ljubljana, 2002.
- ZUPANČIČ, Samo. Mednarodni transport in transportno zavarovanje. Ekonomska fakulteta, Ljubljana, 2006.

VIRI

Pravni viri:

- Kazenski zakonik Republike Slovenije (KZ). Ur. l. RS, št. 63/1994 (70/1994 popr.) Spremembe: Ur. l. RS, št. 23/1999, 60/1999 Odl. US: U-I-226/95, 40/2004, 95/2004-UPB1, 37/2005 Odl. US: U-I-335/02-20, 17/2006 Odl. US: U-I-192/04-16, 55/2008 (66/2008 popr.), 89/2008 Odl. US: U-I-25/07-43, 5/2009 Odl. US: U-I-88/07-17 Obligacijski zakonik (Ur. l. RS, št. 83/2001, spremembe št. 97/2007).
- Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-1). Ur. l. RS, št. 42/2002. Spremembe: Ur. l. RS, št. 37/2004, 102/2004-UPB1.
- Zakon o Pošti Slovenije. Ur. l. RS, št. 73/1994.
- Zakon o potnih listinah (uradno prečiščeno besedilo) (ZPLD-1-UPB1). Ur. list RS, št. 3/06, ki obsega Zakon o potnih listinah državljanov Republike Slovenije – ZPLD-1 (Uradni list RS, št. 65/00 z dne 21. 7. 2000) in Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o potnih listinah državljanov Republike Slovenije – ZPLD-1A (Uradni list RS, št. 98/05 z dne 7. 11. 2005).
- Zakon o policiji (ZPol). Ur. l. RS, št. 49/1998 (66/1998 popr.) Spremembe: Ur. l. RS, št. 43/2001 Odl. US: U-I-407-98-25, 93/2001, 56/2002-ZJU, 26/2003-ZPNOVS, 48/2003 Odl. US: U-I-272/98-26, 79/2003, 110/2003-UPB1, 43/2004-ZKP-F, 50/2004, 54/2004-ZDoh-1 (56/2004 popr., 62/2004 popr., 63/2004 popr.), 102/2004-UPB2 (14/2005 popr.), 53/2005, 70/2005-UPB4, 98/2005, 113/2005-ZJU-B, 3/2006-UPB5, 36/2006 Odl. US: U-I-152/03-13, 78/2006, 107/2006-UPB6, 14/2007-ZVS.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Ur. l. RS, št. 86/2004. Spremembe: Ur. l. RS, št. 113/2005-ZInfP, 51/2007-ZUstS-A, 67/2007, 94/2007-UPB1.
- Zakon o kemikalijah. Ur. l. RS, št. 110/03 – uradno prečiščeno besedilo in 47/04 – ZdZPZ.
- Zakon o varstvu pred ionizirajočimi sevanji in jedrski varnosti. Uradni list RS, št. 102/04 – uradno prečiščeno besedilo).
- Zakon o splošnem upravnem postopku Ur. l. RS, št. 80/1999. Spremembe: Ur. l. RS, št. 70/2000, 52/2002, 73/2004, 22/2005-UPB1, 119/2005, 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008.
- Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštne storitve. Ur. l. RS, št. 32/2000 Spremembe: Ur. l. RS, št. 87/2000, 88/2003.
- Uredba o ustanovitvi Pošte Slovenije, d. o. o. Ur. l. RS, št. 76/1994.
- Uredba Sveta (EGS). Ur. l. RS, št. 918/83.
- Uredba Sveta. Ur. l. EU, 275/2008.

Ostali viri:

- Navodilo o poslovanju z EMS-pošilkami v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 1996.

- Navodilo za poslovanje s Hitro pošto v notranjem prometu. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 2005.
- Navodilo za poslovanje s paketnimi pošilkami. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 2006.
- Navodilo za poslovanje s pisemskimi pošilkami. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor, 2005 in 2006.
- Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev. Maribor, marec, 2006 (Zadnja sprememba, okr. 74/08, velja od 1. 9. 2008).
- Okrožnice Pošte Slovenije.
- Priročnik za mednarodni poštni promet. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 2007.
- Priročnik za pismonoše. Pošta Slovenije, Maribor, 2000, 2004, 2006.
- Predpisani in dejanski roki prenosov v državah EU. Pošta Slovenije, Maribor 2006.
- Sklep o preoblikovanju javnega podjetja Pošte Slovenije, d. o. o., v Pošta Slovenije, d. o. o. Ur. l. RS, št. 67/2002.
- Splošni akt o nomenklaturi poštnih storitev. Ur. l. RS, št. 54/2003.
- Splošni akt o ravni dostopne cene univerzalne poštne storitve. Ur. l. RS, št. 91/2004.
- Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 2007.
- Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev. Uradno glasilo Pošte Slovenije, Maribor 2006.
- Zavarovanja Pošte Slovenije, d. o. o. Interno navodilo Pošte Slovenije, Maribor 2007.
- Letno poročilo Pošte Slovenije. Maribor, 2002.
- Letno poročilo Pošte Slovenije. Maribor, 2007 in 2008.
- Pošta na slovenskih tleh, Ljubljana, 1997.
- B. L. Prepovedani anabolični steroidi med hitro pošto na brniškem letališču. Novice.Dnevnik.si Novice/Kronika. 7. 1. 2009.
- Obetavna dejavnost – za najboljše organizirane. Tolar na tolar. Priloga časopisa Dnevnik, 2003, št. 338/03, str. 15.
- Pošta Slovenije. Okrožnica št. 1/04. Maribor, 2004.
- Predpisani in dejanski roki prenosa v državah članicah EU v letu 2005. APEK – Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije. Ljubljana, december, 2006.
- Ločevanje poštnih pošilk na prednostne in neprednostne. APEK – Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije. Ljubljana, november, 2008.
- Poštni razgledi 2007. Glasilo Pošte Slovenije, julij/avgust 2007, letnik 13.

Tuji viri:

- Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services and the improvement of quality of service.

- URL=«http://www.europa.eu.int/eurlex/pri/en/oj/dat/1998/l_015/1_01519980121en00140025.pdf«. 14. 5. 2008.
- Directive 2002/39/EC of the European Parliament and of the Council of 10 June 2002 amending Directive 97/67 IEC with regard to the further opening to competition of Community postal services.
URL=«http://europa.eu.int/eurlex/pri/en/oj/dat/002/l_176/l_17620020705en00210025.pdf«. 15. 5. 2008.
 - Official Journal of the European Union (C 30/3). 5. 2. 2005.
 - Law no. 3185; Amendment to Law 2668/ 1998 (Government Gazette Issue No. 282A).
 - The Act of 12 June 2003 – Postal Law.

Internetni viri:

- Policija. Policisti prijeli osumljenca več oboroženih ropov na Gorenjskem – informacija z novinarske konference.
URL=«http://www.policija.si/portal/szj/szj_prikaz_det.php?id=2824«. 10. 3. 2009.
- Novice.Dnevnik.si. URL=«<http://www.dnevnik.si/novice/kronika/1042233190>«. 30. 12. 2008.

SEZNAM SLIK IN TABEL

Slika 1: Organizacijske oblike pošte.....	8
Slika 2: Tarife prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v šestnajstih evropskih državah v l. 2007.....	26
Slika 3: Tarife prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v Franciji l. 2007.....	27
Slika 4: Kakovost prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk v Grčiji (2003–2007).....	28
Slika 5: Razmerje v ceni prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk različnih masnih stopenj na Poljskem v letu 2008.....	29
Slika 6: Predpisani in dejanski roki prenosa prednostnih in neprednostnih pošiljk na Poljskem v letu 2006.....	30
Slika 7: Kakovost prenosa prednostnih in neprednostnih poštnih pošiljk v Švici (1997–2007).....	31
Slika 8: Delež prenesenih prednostnih in neprednostnih pisemskih pošiljk v Švici (2004–2007).....	32
Slika 9: Kakovost prenosa v Belgiji (2002–2007).....	33
Slika 10: Predpisani in izmerjeni roki prenosa v Sloveniji (X–XII 2005).....	34
Slika 11: Predpisani roki prenosa v času D+1 v štiriindvajsetih državah članicah EU v letu 2005.....	35
Slika 12: Dejanski roki prenosa v času D+1 v šestnajstih državah članicah EU v l. 2005.....	36
Slika 13: Varnostni kovček.....	44
Slika 14: Sledenje pošiljk.....	44
Slika 15: Ropi finančnih ustanov.....	49
Tabela 1: Pregled storitev Pošte Slovenije.....	12
Tabela 2: Prenos prednostnih in neprednostnih pošiljk v šestnajstih evropskih državah v l. 2007.....	23
Tabela 3: Kakovost prenosa neprednostnih poštnih pošiljk v enajstih evropskih državah v l. 2007.....	25
Tabela 4: Kakovost prenosa poštnih paketov na Poljskem v l. 2007.....	30
Tabela 5: Roki prenosa (D+1) v državah članicah EU v l. 2007.....	37

IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA

Podpisani Jože Valentan, študent Fakultete za upravo, Univerze v Ljubljani, izjavljam, da je diplomsko delo z naslovom **Poštna storitve in varnost poštnih pošilk**, izdelano pri mentorju, višjem predavatelju mag. Slavku Debelaku, avtorsko delo. Vsi uporabljeni viri v diplomskem delu so bili dosledno citirani.

Diplomsko delo je lektorirala Ksenija Pečnik, profesorica slovenščine.

Podpis avtorja:

Podpis lektorja: