

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo
Visokošolskega strokovnega študijskega programa
Uprava I. stopnje**

**POŠTA KOT JAVNA SLUŽBA IN NJENO
POSLOVANJE**

Irena Bucik

Ljubljana, oktober 2010

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO
VISOKOŠOLSKEGA STROKOVNEGA ŠTUDIJSKEGA PROGRAMA
UPRAVA I. STOPNJE

POŠTA KOT JAVNA SLUŽBA IN NJENO POSLOVANJE

Kandidatka: Irena Bucik
Vpisna številka: 04035458

Mentorica: Dr. Maja Klun

Ljubljana, oktober 2010

IZJAVA O AVTORSTVU

Diplomskega dela

Podpisana Irena Bucik, študentka z vpisno številko 04035458, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Pošta kot javna služba in njeno poslovanje.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oziroma citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbel/a, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobil/a vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisal/a v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oziroma ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS št. 21/95), prekršek pa podleže tudi ukrepom Fakultete za upravo v skladu z njenimi pravili,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega/magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: IRENA DOLJAK

Ljubljana, datum:

Podpis avtorice:

POVZETEK

Diplomsko delo zajema opredelitev javne službe in pošte ter predstavlja njeno zakonodajo. Pošta Slovenije je ena izmed javnih služb, za katero velja, da opravlja univerzalne poštne storitve. Danes ni kraja na planetu, do katerega pošta ne bi prišla . Na svetu je na tisoče pošt, ki nudijo svoje storitve vsem prebivalcem. Diplomaska naloga predstavlja poštne storitve, cene in kakovost izvajanja poštnih storitev. Poleg poštnih storitev so v nalogi predstavljene tudi denarne in druge storitve, s katerimi Pošta Slovenije posluje, položaj pošte na trgu, organiziranost, upravljanje pošte in poštno omrežje.

Poštne storitve so v zadnjem desetletju doživele hitre in korenite spremembe. V nadaljevanju diplomske naloge je opredeljen proces liberalizacije trga poštnih storitev, z njo povezana poštna direktiva in njen vpliv na poštni trg ter ustanovitev kompenzacijskega sklada za financiranje poštnih storitev in njihova obdavčitev.

Ključne besede: javne službe, poštno omrežje, poštne storitve, liberalizacija, kompenzacijski sklad.

SUMMARY

This graduate thesis discusses public services, the post and related legislation. The Post of Slovenia is one of the public services which provides standard postal services. Today there is no place on the planet that the post could not reach. Around the globe, thousands of posts offer their services to residents. The thesis analyses postal services, their prices and quality. In addition, cash and other services operated by the Post of Slovenia are also presented in the thesis. Furthermore, the post's position on the market, its organization and management, as well as the postal network are described.

Over the past decade, postal services have seen rapid and radical changes. The thesis continues by discussing the process of the postal service market liberalization, the related directive on postal services and its influence on the postal market, as well as the establishment of compensation fund for financing postal services, and their taxation.

Keywords: public services, postal network, postal services, liberalization, compensation fund.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU.....	i
POVZETEK.....	ii
SUMMARY	iii
1 UVOD	1
2 OPEDELITEV JAVNE SLUŽBE	2
3 POŠTA SLOVENIJE IN NJEN POLOŽAJ NA TRGU.....	4
3.1 Organiziranost.....	6
3.2 Upravljanje družbe	7
3.3 Poštno omrežje	7
4 POŠTNE STORITVE , KONCEPT UNIVERZALNE STORITVE.....	10
4.1 Cene, popusti in plačilo univerzalnih storitev	11
4.2 Kakovost izvajanja univerzalne storitve	13
5 DRUGE POŠTNE STORITVE	17
5.1 Cene, pousti in plačilo drugih poštних storitev	19
5.2 Kakovost izvajanja drugih poštних storitev	19
5.3 Denarne storitve.....	22
5.3.1 Denarne storitve v domačem prometu.....	22
5.3.2 Plačilni promet na poštних okencih	23
5.3.3 Denarne storitve v mednarodnem prometu.....	24
5.3.4 Vplačila in izplačila poštних nakaznic.....	24
5.4 Vzajemni skladi	25
5.5 E-Storitve	25
5.6 E-Arhiv	26
5.6.1 Varnost	26
5.6.2 Avtentičnost in celovitost.....	26
5.6.3 Infrastruktura	26
5.7 Znamke	27
5.8 Oglaševanje.....	27
5.9 Trgovina, telegrami in igre na srečo	28
6 POSLOVANJE	29
7 OBDAVČENJE POŠTNIH STORITEV	32
8 LIBERALIZACIJA POŠTNIH STORITEV IN FINANCIRANJE.....	34
8.1 Vpliv poštne direktive na trg	35
8.2 Ustanovitev kompenzacijskega sklada.....	36

9 ZAKLJUČEK.....	37
LITERATURA.....	39
VIRI Z INTERNETA.....	39
PREDPISI	41

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Delež prihodkov Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštnih storitev.....	6
Grafikon 2: Kakovost prenosa prednostnih pošilk 2006–2008	15
Grafikon 3: Struktura storitev v letu 2008/2009.....	21

KAZALO TABEL

Tabela 1: Poštne enote.....	8
Tabela 2: Pregled univerzalnih poštnih storitev v letih 2006–2008.....	12
Tabela 3: Sledenje, merjenje, zavarovanje, standardi	16
Tabela 4: Pregled drugih poštnih storitev.....	20
Tabela 5: Storitve Pošte Slovenije v letu 2009.....	21
Tabela 6: Število odprtih računov.....	23
Tabela 7: Obseg transakcij na poštnih okencih.....	24
Tabela 8: Obseg deviznega plačilnega prometa v MIO EUR.....	24
Tabela 9: Mednarodne poštna nakaznica	25
Tabela 10: Podatki o poslovanju Pošte Slovenije	30

1 UVOD

Poštni promet ne zajema samo prenosa poštnih pošiljk. Z razvojem je poštni promet prevzel še mnogo drugih nalog, kot so prenos blaga, prenos denarja in upravljanje bančnih poslov. Pošta je danes ena od pomembnih organizacij, saj mora določene količine poštnih pošiljk dostaviti z lastnimi sredstvi. Gre tudi za promet informacij, ki so danes pomemben vir uspeha. Poštni promet je pomemben dejavnik v življenju posameznika in družbe. Sprva je poštni promet služil izključno potrebam države, a z razvojem je postal vse pomembnejši. Po svojem obsegu je velik tehnično-tehnološki sistem, ki s svojo dejavnostjo vpliva na ekonomski razvoj države, saj omogoča hitro izmenjavo sporočil in poslovnih informacij. V domačem in mednarodnem prometu ima poštni promet pomembno vlogo tudi pri denarnem prometu (Janežič, 1989, str. 10).

Pošta se pri opravljanju storitev srečuje s hudo konkurenco v obliki drugih komunikacijskih medijev in drugih načinov dostave pošiljk. Tudi povpraševanje po poštnih storitvah je odvisno od njihove kakovosti. Področje pošte uvrščamo med gospodarske javne službe, za katero je značilno, da je v polni državni lasti. Zadnja leta je prišlo do preusmeritve ekonomske politike razvitejših držav k liberalizaciji, deregulaciji in privatizaciji gospodarstva in to velja tudi za trg poštnih storitev, ki je bil praviloma naravni monopol.

Evropska komisija je 18. 10. 2006 objavila predlog nove poštna direktive, v kateri določa leto 2009 kot mejnik v procesu liberalizacije poštnega sektorja v EU. Odpravile naj bi se rezervirane storitve (Čampa et al. 2007, str. 54). Izkušnje držav, ki so liberalizirale podjetja v javnem sektorju, kažejo, da je za povečanje učinkovitosti najpomembneje, da postane trg bolj konkurenčen (Kranjec, 2003, str. 211). V poštnem sektorju se s postopnim odpiranjem trga, hitro rastjo in padajočimi stroški nadomestnih medijev, novo avtomatizacijsko tehniko in novimi lastniškimi strukturami dogajajo pomembne spremembe. Te spremembe povečujejo pritisk na sektor, da postaja bolj konkurenčen in učinkovit.

Namen diplomske naloge je spoznati delo Pošte Slovenije ter njene univerzalne in druge poštna storitve. Vse pomembne informacije bom črpala iz literature različnih avtorjev, dostopnega gradiva Pošte Slovenije in tudi nekaterih spletnih strani.

Diplomsko delo zajema opredelitev javnih služb, Pošte Slovenije, in sicer njen položaj na trgu, organiziranost, upravljanje in poštno omrežje. V nadaljevanju so predstavljene tudi univerzalne in druge poštna storitve, kakovost njihovega izvajanja, obdavčitev poštnih storitev, kar je bistvena problematika Pošte Slovenije, ter popolna liberalizacija trga poštnih storitev.

2 OPEDELITEV JAVNE SLUŽBE

Pomen javnih služb se v Evropi nenehno povečuje. Od zgodnjih devetdesetih let, za katera je bil značilen razvoj skupnega trga in sektorske zakonodaje na temeljnih področjih gospodarskih javnih služb, kot so telekomunikacije, pošta, transport in energija, do danes je bil napredek izjemen. Danes javne službe sestavljajo 7 % bruto domačega proizvoda EU in 5 % delovne sile (Ferk in Ferk, 2008, str. 25).

Javna služba je splošno družbeno koristna dejavnost, za katero družba oceni, da je tako pomembna, da je ne prepusti trgu. Javno službo izvzamemo iz ostalih tržnih dejavnosti in z zakonom določimo pravila. Država uravnava cene in različne vidike izvajanja javnih služb, saj če tega ne bi počela, bi bile cene, npr. zdravstvenih storitev, zelo visoke. Javne službe po naravi lahko izvajamo tržno, vendar bi bile cene storitev precej višje.

Javne službe so pravni režim, ki stečaja ne dopušča. Javne službe so lahko državne ali občinske.

Ločimo (Inštitut za javno-zasebno partnerstvo, 2010) negospodarske in gospodarske javne službe.

NEGOSPODARSKE javne službe:

- šolstvo, zdravstvo, vrtci;
- ni poudarka na dobičku;
- skušamo omogočiti enakopravnost in dostopnost dejavnosti;
- stroški so precej visoki.

GOSPODARSKE javne službe:

- plin, telefonija, komunala, javna razsvetljava, oskrba z vodo, poštna storitve, javni transport.

Za gospodarske javne službe načeloma velja, da zanje tržne zakonitosti ne delujejo, ker npr. ni mogoče zagotoviti zasebnih vlaganj, saj dejavnost ne prinaša hitrih donosov ali so ti razmeroma majhni (infrastruktura – železnica, energetika). Težko je tudi oblikovati normalne tržne cene, predvsem pri dejavnostih, ki so vsaj delno monopolne. V gospodarskih javnih službah se pojavi problem financiranja teh družb, saj jih zaradi njihove narave ni mogoče v celoti financirati na trgu. V negospodarskih javnih službah država ne prepusti izvajanja dejavnosti tržnim razmeram predvsem zaradi socialnih razlogov.

Pojem javnih služb je nastal in se razvil v Franciji. Za utemeljitelja javnih služb v pravni teoriji velja francoski profesor Leon Duguit (Ferk in Ferk, 2008). Na teoretičen način je opredeli to, kar se je že dolgo dogajalo. Njegov koncept je poudarjal enakost in državno skrb za socialni položaj. Javno službo je opisal kot zagotovilo države ljudem, da imajo dostop do vseh zgoraj naštetih javnih služb. V svojih študijah je opisal tudi elemente javne službe:

- javna služba so pravila, ki določajo javno službo na tak način, da je dostopna vsem;
- pravni režim ne pomeni, da to dejavnost opravlja država (izvajalec je lahko država ali posameznik, npr. telefonija kot javna služba je regulacija, ki jo izvaja država ali pa jo izvaja posameznik po pravilih, ki jih določi država);
- v ospredju javnih služb je ideja solidarnosti, kar pomeni enakost dostopa.

V gospodarskih službah se pojavlja velika problematika financiranja teh služb, saj jih zaradi njihove narave ni mogoče bodisi delno bodisi v celoti financirati na trgu. Tako prihaja do različnih kombinacij v zvezi s financiranjem. Delno se financirajo z neposrednimi plačili uporabnikov, delno iz proračuna. Pogosto pa prihaja do navzkrižnega subvencioniranja (Ferk in Ferk, 2008, str. 36, 37).

Pošta na podlagi prvega odstavka 5. člena ZPS izvaja poštno storitve v pogojih obvezne gospodarske javne službe, za kar je značilno, da z njimi država oziroma lokalna skupnost zagotavlja materialne dobrine v obliki storitev in proizvodov. Njihovo proizvajanje pa mora biti trajno in nemoteno v javnem interesu, kadar in kolikor teh javnih potreb ni mogoče zagotavljati na trgu. Pogoje in postopek izvajanja univerzalne storitve določa Zakon o poštnih storitvah ZPSto-2, ki v prvem odstavku 1. člena pravi, da:

»Ta zakon določa pogoje in postopek za izvajanje poštnih storitev, ureja zagotavljanje, izvajanje in financiranje univerzalne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do poštnega omrežja in izdajanje poštnih vrednotnic RS. Določa pristojnosti, organizacijo in delovanje Agencije za pošto in elektronske komunikacije kot neodvisnega regulativnega organa v delu, ki se nanaša na poštno storitve, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštnih storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s poštno dejavnostjo.«

Storitve obvezne gospodarske javne službe poštnih storitev morajo biti trajno, redno in nemoteno dostopne vsaki fizični ali pravni osebi na celotnem območju države v enakih okoliščinah in pod enakimi pogoji. Uporabniki te gospodarske javne službe imajo pravico do trajnega rednega in nemotenega zagotavljanja storitev, pravico do enakih storitev, enake kakovosti v enakih okoliščinah in pod enakimi pogoji, prav tako do enakih cen storitev na celotnem območju Republike Slovenije (3. člen ZPSto-2).

2. avgusta 2009 je začel veljati nov Zakon o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09), pri katerem je z vidika sektorskega regulatorja sodelovala tudi Agencija za pošto in telekomunikacije. Cilji novega zakona so zagotavljanje izvajanja kakovostne in dostopne univerzalne poštno storitve za vse prebivalce Republike Slovenije brez diskriminacije, varstvo pravic uporabnikov in spodbujanje konkurence na trgu poštnih storitev (ukinitve zakonskega monopola).

3 POŠTA SLOVENIJE IN NJEN POLOŽAJ NA TRGU

Pošta Slovenije je bila ustanovljena ob razdružitvi nekdanjega skupnega PTT podjetja Slovenije (Pošte in Telekom) z Uredbo Vlade Republike Slovenije, ki je bila izdana na podlagi Zakona o Pošti Slovenije. Osnovni kapital Pošte Slovenije znaša 121.472.482 evrov in je zagotovljen z osnovnim vložkom ustanovitelja in edinega družbenika, to je Republika Slovenija, ki ima 100-odstotni delež.

Vlada Republike Slovenije je 5. februarja 1998 sprejela sklep o preoblikovanju Pošte Slovenije v javno podjetje. 18. junija 2002 je sprejela nov sklep o preoblikovanju javnega podjetja Pošte Slovenije, d. o. o., v družbo Pošta Slovenije, d. o. o. Akt o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije, d. o. o. Julija 2005 je bil sprejet še sklep o spremembah in dopolnitvah sklepa o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije, d. o. o., v družbo Pošta Slovenije, d. o. o. Septembra 2008 je vlada sprejela nov akt o ustanovitvi družbe, s katerim se uskladijo dejavnosti z Uredbo o standardni klasifikaciji dejavnosti (Ur. l. RS, št. 69/2007 in 17/2008) ter njegova določila s spremenjeno zakonodajo v gospodarskih družbah. Uskladi se tudi razmerje števila nadzornikov, ki jih imenuje ustanovitelj in voli svet delavcev. Na novo so razdeljene pristojnosti med organi družbe, s čimer se omogoča fleksibilnejše poslovanje družbe.

Pošta Slovenije je veliko podjetje z več kot 6.700 zaposlenimi. V strukturi zaposlenih po spolu je največ moških, kar 63 %, ki v večini opravljajo delo v dostavi in predelavi pošiljk. Ženske v pretežni meri skrbijo za stranke na poštnih okencih. Konec leta 2008 je bilo 6.733 zaposlenih, konec oktobra 2009 je bilo zaposlenih 7.620 delavcev za polni delovni čas, od tega 91,6 % za nedoločen čas. Število zaposlenih se je v letu 2009 glede na leto 2008 zmanjšalo za 13. Za uspešno komunikacijo družbe s strankami je bila prenovljena spletna stran in zaključena prva faza prenove informacijskega sistema, tako da ima danes družba enega najsodobnejših informacijskih sistemov (Pošta Slovenije, 2010).

31. decembra 2009 je bilo v uradni evidenci Agencije za pošto in telekomunikacije vpisanih 14 izvajalcev poštnih storitev, dva več kot leta 2008. Eden izmed novih izvajalcev je pridobil ugotovitveni sklep za izvajanje zamenljivih poštnih storitev. To so storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno storitvijo (4. člen ZPSto-2).

IZVAJALCI POŠTNIH STORITEV (APEK, 2010):

- AKC, d. d.
- BUSINESS EXPRESS, d. o. o.
- CITZ EXPRESS, d. o. o.
- DHL EXPRESS, d. o. o.
- DIS 21, podjetje za distribucijo in dostavo, d. o. o.
- DPD, d. o. o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, d. o. o.
- IZBERI, založništvo in distribucija, d. o. o.
- OD VRAT DO VRAT, d. o. o.
- POŠTA SLOVENIJE, d. o. o.
- SPEED IN, Poštne in kurirske storitve, d. o. o.
- TNT WORLDWIDE EXPRESS, d. o. o.
- UPS ADRIA (S) EKSPRES, kurirske storitve, d. o. o.
- PRAGMATICUS, d. o. o.

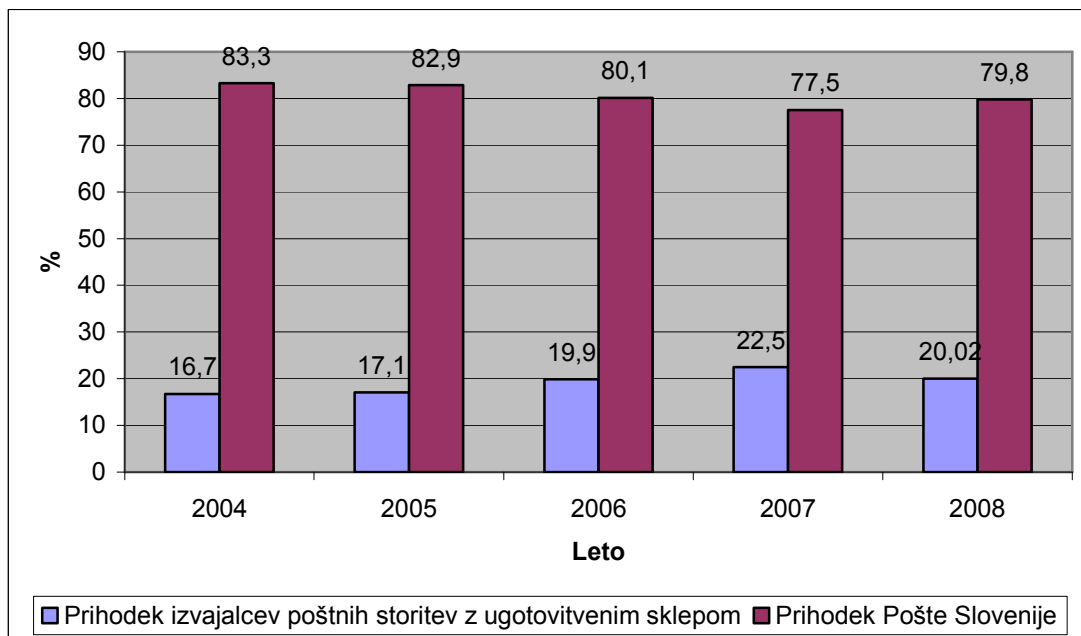
V letu 2010 bo Pošta Slovenije nadaljevala z načrtovanimi investicijami in uvajanjem novih storitev. Organizacija si prizadeva še povečati kakovost in zmanjševati stroške upravljanja mednarodne izmenjave in obračuna poštnih pošiljk ter prenavljati storitve prenosa mednarodnih poslovnih paketov in hitre pošte. Pošta Slovenije se poleg opravljanja univerzalnih poštnih storitev ukvarja tudi z drugimi storitvami, kot so storitve prenosa nenaslovljenih tiskovin, ki se ločijo na nenaslovljene publikacije in nenaslovljeno direktno pošto. Pošta Slovenije ima že nekaj let veliko vlogo tudi na tujih trgih. Maja 2009 je družba uvedla novo storitev »Nenaslovljena direktna pošta Avstrija«, s katero v sodelovanju z avstrijsko pošto ponuja strankam dostavo nenaslovljenih pošiljk tudi naslovníkom v Avstriji. Gre za storitev, ki je namenjena le pogodbenim strankam in ki odpira nove možnosti sodelovanja s sosednjo državo. Leta 2009 je družba uvedla tudi EMS. To je storitev, ki je namenjena strankam, ki želijo doseči naslovníka v čim krajšem času. Roki prenosa pošiljke trajajo v povprečju od dveh do treh delovnih dni, pri čemer dan oddaje pošiljke, sobote, nedelje in prazniki niso vključeni. Storitve se izvaja po ugodnih cenah, ki vključujejo tudi sledenje pošiljke. Pošta Slovenije ima na celotnem območju Republike Slovenije razvito infrastrukturo, kjer izvaja svoje storitve. Glede na druge ponudnike ima Pošta Slovenije prevladujoči položaj na trgu izvajanja univerzalne poštné storitve (Pošta Slovenije, 2010).

Analizo trga poštnih storitev, ki jo je izvedla Agencija za pošto in elektronske komunikacije za leto 2008, in pridobljene podatke sem primerjala z rezultati raziskave v letih 2005, 2006 in 2007. Izvajalci poštnih storitev so v letu 2008 ustvarili skoraj 10 % več prihodkov kot leta 2007 in skoraj 3 % manj kot v obdobju od 2005 do 2007. Pri primerjavi deležev prihodkov Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštnih storitev v obdobju od leta 2004 do 2007 je razvidno zmanjševanje razlike v omenjenih deležih, in sicer kot posledica nižjih prihodkov drugih izvajalcev poštnih storitev.

Med druge izvajalce poštnih storitev sodijo izvajalci, ki so vpisani v uradni evidenci Agencije za pošto in elektronske komunikacije in imajo pridobljen ugotovitveni sklep.

Slika 1 prikazuje graf delež prihodkov Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštnih storitev.

Grafikon 1: Delež prihodkov Pošte Slovenije in drugih izvajalcev poštnih storitev



Vir: Letno poročilo APEK, 2009.

3.1 ORGANIZIRANOST

Pošta Slovenije obsega deset poslovnih enot, in sicer Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Poštni logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe družbe. Poštno omrežje Pošte Slovenije je razvejeno po vsej državi in obsega 557 pošt in 1192 poštnih okenc. Primarna dejavnost organizacije je izvajanje univerzalne poštne storitve. Velikega pomena so tudi druge poštne in kurirske storitve, denarne storitve ter prodaja blaga. Opravljajo še vrsto drugih dejavnosti, ki so določeni v Aktu o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije, d. o. o. V letu 2009 je Pošta Slovenije največ pozornosti namenila finančni in poslovni stabilnosti družbe in širjenju poslovnih priložnosti (Pošta Slovenije, 2010).

3.2 UPRAVLJANJE DRUŽBE

O upravljanju družbe odločajo trije organi, in sicer ustanovitelj, nadzorni svet in poslovodstvo. Ustanovitelj in edini lastnik Pošte Slovenije je Republika Slovenija. Nadzorni svet sestavlja sedem članov, od katerih pet članov imenuje Vlada Republike Slovenije. Ostala dva člana izvoli svet delavcev Pošte Slovenije. Člani nadzornega sveta so imenovani za štiri leta in so po preteku mandata lahko ponovno imenovani. Poslovodstvo Pošte Slovenije sestavljajo trije člani: generalni direktor, namestnik generalnega direktorja in član poslovodstva. Generalnega direktorja, namestnika generalnega direktorja in člana poslovodstva imenuje in razrešuje nadzorni svet družbe za dobo petih let in so lahko večkrat imenovani (Pošta Slovenije, 2010).

3.3 POŠTNO OMREŽJE

Poštno omrežje mora omogočiti, da se nemoteno opravlja poštni promet in da se zadovoljujejo družbene potrebe, potrebe gospodarstva in posameznikov po poštnih storitvah. Enota poštne omrežja ima svoje strokovno osebje, poslovne prostore in sredstva za delo. Za te enote je značilno, da opravljajo vse poštnne storitve in da so v neposrednem stiku z uporabniki. Enote poštne omrežja sprejemajo pošiljke od uporabnikov, vročajo pošiljke naslovnikom ali njihovim pooblaščenecem in so v neposrednem stiku z uporabniki poštne storitev (Janežič, 1989, str. 67–68).

Število enot poštne omrežja se je v letu 2009 glede na leto 2008 povečalo za eno enoto. Poštno omrežje zajema 557 enot, in sicer:

- 530 stalnih pošt,
- eno sezonsko pošto v Portorožu,
- dve pogodbeni pošti (Rakitna, Škocjanske jame),
- enaindvajset premičnih pošt,
- dve izpostavljeni okenci (Šentjošt, Rakitna),
- tri druge organizacijske oblike pošt,
- dva poštna logistična centra (v sklopu Poštne logističnega centra Ljubljana deluje carinska in izmenjalna pošta),
- eno paketno pretovorno pošto (v sklopu te posebne organizacijske oblike deluje ena pošta).

V letu 2009 so odprli paketno pretovorno pošto v Šenčurju in zaprli okensko pošto v Sevnici. Trinajst pošt so preoblikovali v premične pošte.

V poštnem omrežju Pošte Slovenije je opazno povečanje premičnih pošt. Glavni vzrok za to je po navedbah Pošte Slovenije prihajajoča liberalizacija trga poštne storitev (Pošta Slovenije, Gradivo za novinarsko konferenco, 2010).

Tabela 1: Poštne enote

Država članice EU	Površina v km ²	Preb. v 1000	Število poštne enote	Število km ² /poštne enoto	Število prebivalcev/ poštne enoto
Avstrija	83.859	8.327	1.880	54,07	5.372,26
Belgija	30.528	10.430	1.358	22,48	7.680,41
Bolgarija	110.912	7.693	3.009	36,86	2.556,66
Ciper	9.251	846	1.179	7,85	717,55
Češka republika	78.866	10.189	3.341	23,61	3.049,69
Danska	43.049	5.430	913	47,15	5.947,43
Estonija	45.100	1.340	539	83,67	2.486,08
Finska	338.145	5.261	1.202	281,32	4.376,87
Francija	551.500	61.330	17.054	32,34	3.596,22
Nemčija	357.022	82.641	12.400	28,79	6.664,60
Grčija	131.957	11.123	1.578	83,62	7.048,80
Madžarska	93.032	10.058	2.741	33,94	3.669,46
Irska	70.237	4.221	1.187	59,20	3.556,02
Italija	301.318	58.779	13.893	21,69	4.230,84
Latvija	64.600	2.289	716	90,22	3.196,93
Litva	65.200	3.408	954	68,34	3.572,33
Luksemburg	2.586	461	108	23,94	4.268,52
Malta	316	405	50	6,32	8.100,00
Nizozemska	41.526	16.379	2.200	18,88	7.445,00

Poljska	323.250	38.140	8.627	37,47	4.421,01
Portugalska	91.982	10.579	2.873	32,02	3.682,21
Romunija	238.391	21.532	7.057	33,78	3.051,15
Slovaška	49.012	5.388	1.543	31,76	3.491,90
Slovenija	20.256	2.001	558	36,30	3.586,02
Španija	505.992	43.887	3.248	155,79	13.512,01
Švedska	449.964	9.078	3.812	118,04	2.381,43
Velika Britanija	242.900	60.512	14.219	17,08	4.255,71
Povprečje EU	160.770	18.212	3.997	55,06	4.663,84

Vir: Letno poročilo APEK, 2009.

Gostota poštnega omrežja se meri s številom km² na posamezno poštno enoto in nam pove, kolikšen del teritorija posamezne države pokriva ena poštna enota. Iz tabele je razvidno, da je v državah članicah EU to območje povprečno veliko dobrih 55 km², v Republiki Sloveniji pa 36,30 km² (Letno poročilo APEK, 2009, str. 75).

V poštnem omrežju v Republiki Sloveniji se je povečalo število premičnih poš, razlog so priprave na liberalizacijo trga poštnih storitev.

4 POŠTNE STORITVE , KONCEPT UNIVERZALNE STORITVE

Poštna direktiva št. 97/67/ES Evropskega parlamenta je vzpostavila regulatorni okvir za razvoj poštne sektorja na ravni skupnosti in enotnega notranjega trga poštne storitve. Poštne storitve so v zadnjem desetletju doživele hitre in velike spremembe. Poštne storitve so pomembna panoga v gospodarstvu Evropske unije. Sektor poštne storitve je pomemben tudi zaradi zagotavljanja delovnih mest. Leta 2006 so poštni operaterji v Evropski uniji zaposlovali približno 1,6 milijona ljudi. Poštne storitve zagotavljajo socialne prednosti, katerih vrednosti ni mogoče določiti v gospodarskem smislu. Za posameznike so poštne storitve pomembno sredstvo komuniciranja in obveščanja in so gospodarsko velikega pomena. Poštni sektor se vedno bolj razvija. Poštni operaterji se srečujejo z veliko konkurenco elektronskih komunikacijskih sredstev. Prav zaradi tega je treba svoje dejavnosti bolj prilagoditi potrebam strank in izboljšati učinkovitost storitev. Zaradi stalnega odpiranja trgov poštne storitve se poštni operaterji soočajo tudi z večjo konkurenco novih ponudnikov, zato svojo učinkovitost izboljšujejo s prestrukturiranjem svojih dejavnosti, kar je omogočilo nadzorovanje stroškov in večjo kakovost storitev. Trg poštne storitve ureja in nadzira Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

Poštne storitve so storitve, ki vključujejo sprejem, usmerjanje, prevoz in dostavo poštne pošiljke v notranjem in mednarodnem poštne prometu. Med poštne storitve ne uvrščamo (2. člen ZPSto-2):

- prenosa pošiljke naslovniku, ki ga opravi pošiljatelj sam;
- prenosa pošiljke v primeru, ko sta naslovnik in pošiljatelj ista oseba in prenosa ne opravi izvajalec poštne storitve:
- prenosa pošiljke, ki ni naslovljena s polno navedbo imena naslovnika, ampak zgolj z delno oznako naslova kot npr. območje pošte, naselje, ulica;
- prevoza kot samostojne storitve.

Univerzalna poštne storitve se v notranjem in mednarodnem poštne prometu izvaja v skladu z določili Zakona o poštne storitvah. Izvajalec univerzalne poštne storitve je Pošta Slovenije, d. o. o., uporabnik pa je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja poštne storitve kot pošiljatelj ali naslovnik.

3. člen Zakona o poštne storitvah pravi, da je »*univerzalna storitve trajno, redno in nemoteno izvajanje ene ali več s tem zakonom določenih poštne storitve s predpisano kakovostjo na celotnem območju Republike Slovenije ali na njenem delu po cenah, dostopnih za vse uporabnike poštne storitve*«.

Kot univerzalno storitev se izvaja (3. člen ZPSto-2):

- prenos poštnih pošilk do mase 2 kg,
- prenos poštnih paketov do mase 20 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštno pošiljke,
- prenos poštnih pošilk za slepe in slabovidne.

4.1 CENE, POPUSTI IN PLAČILO UNIVERZALNIH STORITEV

Izvajalec zaračuna univerzalno poštno storitev skladno s cenikom, ki mora biti objavljen na vidnem mestu v poslovnih prostorih izvajalca, namenjenim uporabnikom.

Izvajalec lahko določi nižje cene za svoje poštno storitve za poslovne stranke, ki pošiljajo veliko število pošilk. Lahko pa določijo nižje cene tudi za posrednike, ki združujejo pošiljke različnih pošiljateljcev, ampak le v primeru, ko se izogne delu stroškov, ki jih ima glede na običajen način prenosa pošiljke. Take cene morajo biti na voljo tudi fizičnim osebam, ki uporabljajo poštno storitve v podobnih razmerah. Za pridobitev popusta morajo biti izpolnjeni kriteriji, ki so sestavni del cel cenika. Kriterij, ki ga izvajalec uporablja pri odobravanju popusta, je poleg količine pošilk tudi priprava in sortiranje opremljenih pošilk po naslovnih poštah. Na pošiljke, za katere se uveljavlja popust, mora pošiljatelj v zgornji desni kot pošiljke odtisniti oznako o plačani poštini (»poština plačana pri pošti«, v mednarodnem prometu pa »postage paid«).

Poštino plača uporabnik v gotovini, z zamenjavo mednarodnega kupona za odgovor ali z drugimi zakonitimi plačilnimi sredstvi. Poštino se na pošiljki označi z veljavnimi znamkami, odtisi strojev za frankiranje ali z oznako o plačani poštini. V primeru, da gre za pošiljko za slepe in slabovidne, se poštine ne plača, razen poštine za storitev prednostno. Prednostno storitev se izvede v mednarodnem prometu, kjer ima pošiljka prednost pri prenosu (Hauc, 2007).

Agencija za pošto in elektronske komunikacije RS lahko imenuje enega ali več izvajalcev univerzalne poštno storitve za celotno Slovenijo. Prav tako lahko imenuje različne izvajalce za zagotavljanje različnih delov univerzalne storitve in za pokrivanje različnih delov ozemlja Republike Slovenije, vendar mora zagotoviti, da se ne prekrivajo obveznosti univerzalne storitve. Vlada Republike Slovenije lahko glede na stanje trga poštnih storitev z uredbo določi dodatne storitve, ki se morajo obravnavati pod enakimi pogoji kot univerzalne poštno storitve. V primeru, da je treba te storitve finančno podpreti, denar zagotovi ministrstvo, ki je pristojno za pošto iz državnega proračuna (5. člen ZPSto-2).

Kadar izvajalec poštno storitve uporablja posebne tarife, večinoma za podjetja, ki pošiljajo masovne pošte, ali za združevalce pošte različnih uporabnikov, se mora upoštevati načelo preglednosti in nediskriminacije pri tarifah in pogojih (35. člen ZPSto-2). Po Zakonu o poštnih storitvah morajo zavezani izvajalci poštnih storitev prispevati v kompenzacijski

sklad in zagotoviti ločeno računovodstvo za delovanje sklada. Računovodske evidence se vodijo v računovodskih sistemih, kjer se ločijo storitve in izdelki, ki sodijo med univerzalne storitve, in tiste, ki ne sodijo. Tak sistem služi kot vir podatkov za izračun neto stroškov univerzalne storitve. Ti stroški so stroški, ki jih je lahko neposredno pripisati določeni storitvi ali izdelku. So skupni stroški in se kadarkoli porazdelijo na podlagi analize vira samih stroškov (36. člen ZPSto-2).

Tabela 2: Pregled univerzalnih poštnih storitev v letih 2006–2008

Vrsta storitve	Leto			Indeks	
	2006	2007	2008	2007/2006	2008/2007
1	2	3	4	5 = 3/2	6 = 4/3
Poštna storitve	<i>974,474</i>	<i>1,010,88</i>	<i>1,098,890</i>	<i>104</i>	<i>109</i>
Rezervirane storitve	<i>278,573</i>	<i>274,198</i>	<i>272,209</i>	<i>98</i>	<i>99</i>
Univerzalna storitev	<i>36,236</i>	<i>33,742</i>	<i>34,219</i>	<i>93</i>	<i>101</i>
Pisma	<i>35,871</i>	<i>33,378</i>	<i>33,836</i>	<i>93</i>	<i>101</i>
Navadni paketi, paketi	<i>365</i>	<i>364</i>	<i>383</i>	<i>100</i>	<i>105</i>

Vir: Letno poročilo Pošte Slovenije, 2008, str. 27.

Obseg rezerviranih poštnih storitev se je v Pošti Slovenije v letu 2008 znižal zaradi večje substitucije z drugimi (elektronskimi) načini komuniciranja fizičnih in pravnih oseb. Vzrok za nižjo realizacijo je opaziti pri pošiljkah nekaterih poslovnih bank zaradi prehoda komitentov na elektronsko bančništvo in racionalizacije poslovanja nekaterih pošiljateljcev (večje število zbirnikov, računalniška izmenjava podatkov idr.). Upad števila sprejetih pošiljk je opaziti tudi pri pisemskih pošiljkah, ki so vložene v poštna nabiralnike.

Med rezervirane poštna storitve uvrščamo prenos poštnih pošiljk korespondence v notranjem prometu in prispele poštna pošiljke korespondence v Republiko Slovenijo v mednarodnem prometu pod pogojem, da je masa teh pošiljk manjša od 50 gramov.

Rast obsega univerzalne poštna storitve v primerjavi z letom 2007 je višja zaradi višje realizacije pri vseh vrstah univerzalnih storitev (pismih, dopisnicah, tiskovinah, priporočenih in vrednostnih pismih ter navadnih paketih in paketih).

Pošta Slovenije dostavlja večino pisem in dopisnic do 20 gramov, majhen delež teh pošiljk distribuirajo tudi nekatera druga podjetja. Pri pismih nad 50 gramov del pošiljk v segmentu B–B (promet med pravnimi osebami) dostavljajo druga konkurenčna podjetja, ki se ukvarjajo z dostavo paketov in hitre pošte, vendar te pošiljke pri teh podjetjih praviloma niso obravnavane kot pisma, ampak kot paketi ali kurirske pošiljke. V letu 2008 so zabeležili tudi rast števila pisemskih storitev v okviru drugih poštnih storitev, med katere uvrščamo poslovne odgovore, priporočena pisma s storitvami, vrednostna pisma s storitvami, sodna pisma – posredno ter sodna in upravna pisma – osebno.

Pošta Slovenije je v letu 2009 kljub peštrim gospodarskim razmeram ter upadu obsega storitev za približno 7 % dosegla pričakovane rezultate. Največji delež v strukturi storitev Pošte Slovenije predstavljajo poštna storitve (rezervirane, univerzalna in druge poštna storitve), in sicer 91,3 % (Pošta Slovenije, Gradivo za novinarsko konferenco 2010).

4.2 KAKOVOST IZVAJANJA UNIVERZALNE STORITVE

Države članice morajo zagotoviti objavo kakovostnih standardov v zvezi z univerzalnimi storitvami za zagotovitev kakovostne poštna storitve. Ti standardi morajo biti usmerjeni predvsem na čas in rednost prenosa ter zanesljivost storitev. Za domače storitve standarde določijo države članice, za mednarodne storitve pa določita Evropski parlament in Svet Evrope. Standardi, ki jih posamezna država določi za domačo pošto, morajo biti kompatibilni s tistimi, ki so določeni za mednarodne storitve v okviru skupnosti.

Kakovost izvajanja univerzalne poštna storitve je v Republiki Sloveniji urejena s Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštna storitve (Ur. l. RS, št. 80/03, 118/04 in 37/06), v katerem je predpisano izvajanje univerzalne poštna storitve in s tem povezana gostota poštnega omrežja kot tudi kakovost, kamor se uvršča tudi čas prenosa pošiljk, obravnavanje reklamacij in ugovorov ter objava predpisanih podatkov (Letno poročilo APEK, 2009, str. 79). V notranjem poštnem prometu morajo biti po zakonskih predpisih pošiljke prenesene v roku enega dne, najpozneje v roku treh dni. Za rok prenosa se ne šteje dan, ko se odda pošiljka, upoštevati moramo dneve, ko pošta ne dela, predvsem med prazniki in ob nedeljah. Rok za prenos se podaljša, če je naveden nepravilen oziroma nepopoln naslov prejemnika ali če zaradi višje sile ali zastoja prometa pride do zamude brez krivde izvajalca. V mednarodnem prometu so roki prenosa odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti nacionalnih izvajalcev univerzalne poštna storitve. V državah Evropske unije morajo biti pošiljke korespondence¹ prenesene v roku treh dni, najpozneje v roku petih dni (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve, 28. in 29. člen). Da je kakovost poslovanja Pošte Slovenije na visoki ravni in tudi mednarodno primerljiva, je pokazalo neodvisno merjenje kakovosti prenosa prednostnih pisemskih pošiljk UNEX 2008. Merjenje je potekalo tako, da so testne pošiljke pošiljali in prejeli udeleženci merjenja.

Revidirani rezultati merjenja rokov prenosa posamičnih poštnih pošiljk korespondence v Republiki Sloveniji so bili v letu 2008 (Letno poročilo APEK, 2009, str. 79):

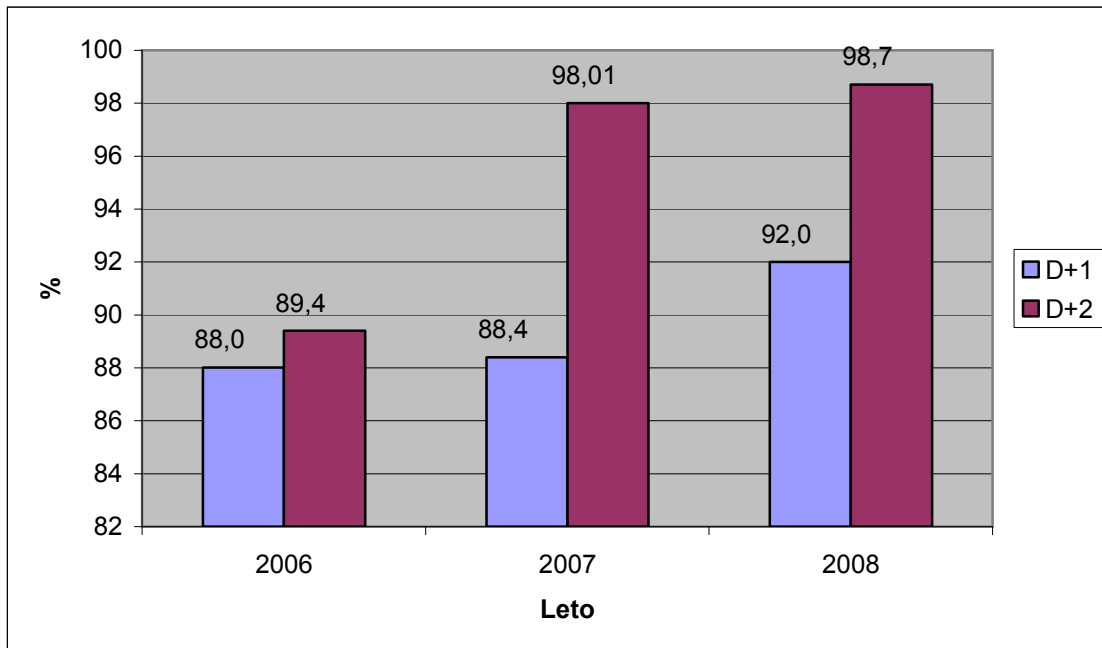
- v enem delovnem dnevu $D + 1 = 92 \%$,
- dveh delovnih dneh $D + 2 = 98,7 \%$, pri čemer pomeni »D« dan prenosa.

Kakovost prenosa pošiljk korespondence v roku $D + 2$ je konstantna skozi celotno obdobje, medtem ko je v primeru prenosa $D + 1$ opazna rast kakovosti, v letu 2008 za $3,6 \%$, a še vedno ne dosega predpisane vrednosti.

V letu 2009 so rezultati kakovosti prenosa v roku $D + 1$ skoraj 2% boljši kot leto prej ($93,9 \%$), kakovost prenosa v roku $D + 2$ pa je celo presežena ($99,5 \%$).

1 Vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnemkoli fizičnem mediju, ki ga je treba prenesti in dostaviti na naslov, ki ga je povedal pošiljatelj v sami pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne šteje za pošiljko korespondence.

Grafikon 2: Kakovost prenosa prednostnih pošilk 2006–2008



Vir: Letno poročilo APEK, 2009.

Sledenje, zavarovanje poštnih pošilk ter merjenje rokov prenosa je v letu 2008 zagotavljalo deset izvajalcev poštnih storitev po Sloveniji. Merjenje rokov prenosa so zagotavljali vsi izvajalci, razen dveh, določene standarde pa je v svoje poslovanje implementiralo osem poštnih izvajalcev (Trg poštnih storitev v RS v letu 2008, str. 28).

Tabela 3: Sledenje, merjenje, zavarovanje, standardi

NAZIV PODJETJA	SLEDENJE	MERJENJE ROKOV	ZAVAROVANJE	STANDARDI
ACK	DA	NE	NE	DA
Business Express	DA	NE	DA	NE
City Express	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
DPD	DA	DA	DA	NE
GLS	DA	DA	DA	NE
Intereuropa	DA	DA	DA	DA
SPEED IN	DA	DA	DA	NE
OD VRAT DO VRAT	NE	DA	DA	DA
DIS21	NE	DA	NE	NE
POŠTA SLOVENIJE	DA	DA	DA	DA

Vir: APEK, Trg poštnih storitev v RS v letu 2008, 2009, str. 28.

Iz tabele vidimo, da je kakovost prenosa poštnih pošiljk poleg Pošte Slovenije visoka tudi pri drugih izvajalcih poštnih storitev.

5 DRUGE POŠTNE STORITVE

Druge poštne storitve se v notranjem prometu izvajajo v skladu z določili Zakona o poštah in s splošnimi pogoji. V mednarodnem poštne prometu pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori. Na podlagi teh splošnih pogojev se smiselno uporabljajo tudi splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, razen če ti splošni pogoji ne določajo drugače. Izvajalec in uporabnik drugih poštne storitev se lahko sporazumno dogovorita za drugačne pogoje izvajanja drugih poštne storitev, kot so navedeni v teh splošnih pogojih.

V nadaljevanju predstavljamo, kaj uvrščamo med druge poštne storitve (Splošni pogoji izvajanja drugih poštne storitev, 6.–25. člen).

- PISMA V PRAVDNEM POSTOPKU, PISMA V PRAVNEM POSTOPKU IN PISMA V KAZENSKEM POSTOPKU so pošiljke, katerih prenos določajo posebni zakoni in morajo ustrezati pogojem za priporočeno pismo.
- PAKET je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in ima lahko označeno vrednost:
 - poslovni paket je pošiljka v notranjem prometu, ki jo lahko oddajo pravne osebe in fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti;
 - mednarodni poslovni paket je pošiljka v mednarodnem prometu, ki jo lahko za določene države oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti in je naslovljena na pravno ali fizično osebo. Največja velikost paketa je dolžine 1500 milimetrov, pri čemer seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme presežati 3000 milimetrov, največja masa je 30 kilogramov.
- HITRA POŠTA je pošiljka, za katero veljajo krajši roki prenosa. Velikosti hitre pošte morajo ustrezati velikostim paketa. V notranjem prometu je največja masa 50 kilogramov, v mednarodnem prometu pa 30 kilogramov.
- NASLOVLJENA DIREKTNA POŠTA je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu in priimku oziroma naslovu. Masa in velikosti direktne pošte morajo ustrezati pogojem navadnega pisma.
- DELNO NASLOVLJENA DIREKTNA POŠTA je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri naslovnikov naslov ni naveden. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem navadnega pisma.

- PUBLIKACIJA je pošiljka, med katero uvrščamo knjige, časopise, revije ter druge tiskane oblike periodičnega objavljanja uredniško oblikovanih vsebin. Publikacija je lahko naslovljena, delno naslovljena in nenaslovljena. V publikacijo je lahko vložen račun, oddajnica, naročilnica, plačilni nalog ali poslovni odgovor. Velikosti publikacije morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Največja masa naslovljene publikacije je 10 kilogramov, delno naslovljene in nenaslovljene je 2 kilograma.
- NAVADNA M-VREČA je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije. Največja masa je 30 kilogramov.
- PRIPOROČENA M-VREČA je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije in se evidentira pri sprejemu in vročitvi.
- POSLOVNI ODGOVOR je pošiljka, katere prenos se izvaja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in izvajalec. Poštino za prenos poslovnega odgovora plača naslovnik poslovnega odgovora.
- ODKUPNINA je pošta storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine. Na pošiljki mora pošiljatelj napisati besedo »odkupnina« in znesek odkupnine in s pošiljko mora oddati tudi ustrezni vplačilni dokument.
- POVRATNICA je poštna storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu, ki se jo odda skupaj s pismom. Povratnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo. Na naslovni strani mora biti oznaka »AR«.
- DOBAVNICA je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri pošiljatelj prejme od naslovnika potrjeno dobavnico. Dobavnica se vrne pošiljatelju kot navadno pismo.
- OSEBNA VROČITEV je poštna storitev v notranjem prometu, pri katerem se mora priporočeno pismo ali vrednostno pismo vročiti naslovniku osebno. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »Vročiti osebno«.
- PAZLIVEJŠE RAVNANJE je poštna storitev, pri kateri se s pošiljko ravna pazlivejše. Med takšne pošiljke sodijo pošiljke, v katerih so žive živali ter nevarne snovi. Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati ustrezno oznako, ki opozarja na naravo vsebine pošiljke (občutljivo, varuj pred toploto, steklo). Na naslovni strani mora biti oznaka »Občutljivo«, v mednarodnem prometu pa »Fragile«.
- POŠTNINO PLAČA NASLOVNIK je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri poštino za prenos pošiljke plača naslovnik. Kadar se pošiljka vrača pošiljatelju,

znesek poštnine in povratne poštnine plača pošiljatelj. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka »PPN«.

- PREDNOSTNO je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu. Na naslovni strani pošiljke mora biti navedena oznaka
- »Priority«

5.1 CENE, POPUSTI IN PLAČILO DRUGIH POŠTNIH STORITEV

Izvajalec zaračuna druge poštno storitve v skladu s cenikom ali po dogovoru z uporabnikom kakor pri univerzalnih poštnih storitvah. Cenik mora biti objavljen na vidnem mestu v poslovnih prostorih izvajalca, v tem primeru je to Pošta Slovenije. Izvajalec in uporabnik se lahko dogovorita tudi za popust pri plačilu kakor pri univerzalnih storitvah. Poština se na pošiljki lahko označi z veljavnimi poštnimi znamkami, frankirnim strojem, z oznako, da je poština plačana (Splošni pogoji izvajanja poštnih storitev, 37. in 38. člen).

5.2 KAKOVOST IZVAJANJA DRUGIH POŠTNIH STORITEV

Cilj kakovostnega izvajanja poštnih storitev je, da morajo biti prenesene največ v roku treh dneh (D + 3).

Za hitro pošto veljajo roki prenosa glede na pogoje, ki jih izvajalec objavi na krajevno običajen način. Ti roki so (Splošni pogoji izvajanja poštnih storitev, 35. člen):

- dve uri,
- štiri ure,
- isti dan, kot je pošiljka oddana v prenos,
- naslednji delovni dan po dnevu, ko je bila pošiljka oddana v prenos.

Roki prenosa pošiljk v mednarodnem prometu so odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti izvajalcev v naslovni državi. Čas, ko je pošiljka na carini, se ne šteje v rok prenosa (Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev, 35. in 36. člen).

Tabela 4: Pregled drugih poštnih storitev**V 1000 kos**

Vrsta storitve	Leto			Indeks	
	2006	2007	2008	2007/2006	2008/2007
Druge storitve	<i>659,665</i>	<i>702,248</i>	<i>792,462</i>	<i>106</i>	<i>113</i>
Pisma	<i>19,478</i>	<i>17,450</i>	<i>19,042</i>	<i>88</i>	<i>109</i>
Paketi, poslovni paketi	<i>7,223</i>	<i>7,776</i>	<i>8,237</i>	<i>108</i>	<i>106</i>
Hitra pošta	<i>252</i>	<i>295</i>	<i>298</i>	<i>117</i>	<i>101</i>
Direktna pošta, publikacije, priloge	<i>632,443</i>	<i>676,727</i>	<i>764,885</i>	<i>107</i>	<i>113</i>

Vir: Letno poročilo Pošte Slovenije 2008, 2009, str. 27.

Rast obsega paketov, poslovnih paketov in hitre pošte je Pošta Slovenije dosegla s pridobitvijo novih strank in s povečanimi oddajami že obstoječih pogodbenih strank. Število pošilk hitre pošte je naraslo tudi zaradi povečanja konkurenčnosti pri prenosu hitre pošte znotraj mest in hitre pošte po Sloveniji. Strankam so omogočilo dostavo pošilk v eni uri v Ljubljani in uvedli dodatno, vsakodnevno povezavo hitre pošte med Ljubljano in Mariborom, ki vključuje tudi Celje, ter s tem skrajšali dostavne čase teh pošilk. Uvedena je bila tudi storitev hitra pošta v tujino (EMS za Hrvaško, Srbijo, Črno goro in Makedonijo), ki je optimalna glede na zagotavljanje kratkih rokov prenosa, sledljivost pošilk, pa tudi ceno (Letno poročilo Pošte Slovenije 2008, str. 30).

Storitve prenosa paketnih pošilk in hitre pošte v svetu in Sloveniji predstavljajo eno izmed najhitreje rastočih dejavnosti, zato je na trgu teh storitev prisotna vedno večja konkurenca. Z uvajanjem novih in z nadaljnjim razvojem obstoječih storitev se poskuša Pošta Slovenije prilagajati trenutnim in pričakovanim tržnim razmeram. Direktna pošta je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je poslano najmanj desetim naslovnikom z enako vsebino. Med vsemi poštnimi storitvami se je najbolj povečal obseg nenaslovljene direktne pošte in publikacije. V razvitih državah storitve direktnega marketinga povečujejo stopnjo rasti in pričakujejo, da se bo trend nadaljeval tudi v naslednjih letih (Letno poročilo Pošte Slovenije 2008, str. 30).

V letu 2009 je bilo skupaj opravljenih 1.126.974.902 storitev. To je 7 % manj kot v letu 2008. Vse vrste poštnih storitev so upadle, razen pri priporočenih in vrednostnih pismih, ki sodijo med druge poštno storitve. Nenaslovljena direktna pošta je ostala skoraj na enaki ravni, medtem ko so se nenaslovljene publikacije zmanjšale za tretjino. Naslovljena in

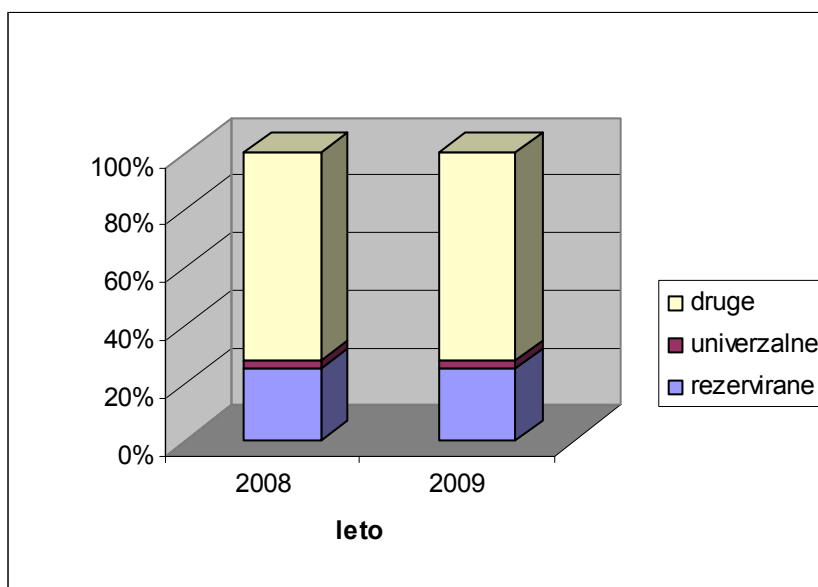
delno naslovljena direktna pošta ter naslovljene in delno naslovljene publikacije so upadle za desetino. Prav tako so za desetino upadle tudi paketne storitve (Poštni razgledi, 2010 a, str. 7).

Tabela 5: Storitve Pošte Slovenije v letu 2009

Vrsta storitve	Število storitev		Indeks
	2008	2009	
1	2	3	4
Poštna	1.098.889,30	102.757.101,00	94
rezervirane	272.208,90	256.677,70	94
univerzalne	34.219,70	31.479,30	92
druge	792.460,80	739.414,10	93

Vir: Poštni razgledi 2010 a, str. 7.

Grafikon 3: Struktura storitev v letu 2008/2009



Vir: Poštni razgledi 2010 a, str. 7.

5.3 DENARNE SORITVE

Pošta Slovenije poleg poštnih storitev izvaja tudi denarne storitve v domačem in mednarodnem prometu.

5.3.1 Denarne storitve v domačem prometu

Denarne storitve so dostopne, saj se lahko na vseh poštah opravi od najenostavnejšega vplačila posebne položnice do odprtja osebnega računa pri Poštni banki Slovenije, d. d.

Storitve plačilnega prometa so (Pošta Slovenije, 2010):

- vplačila plačilnih nalogov,
- vplačila posebnih položnic,
- izplačila posebnih nakaznic,
- izplačila nakaznic,
- izplačila nalogov za izplačilo.

Storitve so namenjene fizičnim in pravnim osebam. Storitve za fizične osebe so predvsem osebni račun, hranilna knjižica, varčevanja in depoziti, krediti, in sicer mini kredit, hitri kredit, potrošniški kredit ali stanovanjski kredit. Na pošti lahko fizična oseba odda zahtevek tudi za PBS.net za opravljanje storitev in prošnjo za izdajo Monete. Fizičnim osebam je omogočeno tudi menjalniško poslovanje. Večje pošte odkupujejo in prodajajo tujo gotovino v skladu s tečajno listo Poštne banke. Komitenti Nove Kreditne banke Maribor lahko na vseh poštnih okencih opravijo vplačilo in izplačilo s transakcijskega računa fizične osebe s knjižico in kartico, vpogled v stanje na svojem transakcijskem računu. Storitve se izvajajo v on-line delovanju, tako da se opravljena transakcija hitro odrazi na spremembi stanja na računu komitenta v Novi Kreditni banki Maribor. Nova Kreditna banka Maribor zaračunava storitve, ki jih komitenti opravijo na poštah, kjer je v istem kraju tudi poslovalnica ali bankomat NKBM. Izplačilo gotovine prek POS-terminala lahko izvedejo imetniki kartic Aktiva Maestro, Maestro, Aktiva Mastercard, Mastercard, Diners Club in American Express. Pri tem je pomembno, da gre za dvig gotovine, za katerega Pošta Slovenije ne zaračunava provizije, vendar pa lahko to storitev svojim komitentom zaračuna banka izdajateljica oziroma izdajatelj kartic. V primerjavi z letom 2008 se je število osebnih računov nekoliko povišalo, pri tem je banka povišala odprtje osebnih računov s kartico kot instrumentom poslovanja, s čimer se je delež v celotnem številu osebnih računov povečal (PBS, letno poročilo 2009, str. 26). Pravne osebe, samostojni podjetniki in društva lahko odprejo transakcijski račun na vseh poštah. Pošta od stranke prevzame potrebno dokumentacijo in jo posreduje Poštni banki Slovenije. Ko ima stranka račun odprt, lahko z njim opravlja dvige na vseh poštah.

V poslovanju s pravnimi osebami je banka povečala obseg sodelovanja z obstoječimi komitenti in uspešno pridobivala nove. Z aktivnim trženjem in skladno z usmeritvami v strategiji je banka pridobivala nove komitente, predvsem mala in srednje velika podjetja

ter samostojne podjetnike. Konec leta 2009 je bilo stanje kreditov pravnim osebam 341.193 tisoč evrov, kar je za 25.549 tisoč evrov oziroma 8,1 % več kot leto prej (PBS, letno poročilo 2009, str. 27).

Tabela 6: Število odprtih računov

Vrsta pravnih oseb	31.12.2009	31.12.2008	Indeks
<i>Podjetja</i>	1281	1076	119
<i>Samostojni podjetniki, civilno pravne osebe, društva</i>	2798	2549	110
<i>Skupine oseb</i>	121	124	97
Skupaj	4200	3749	120

Vir: Letno poročilo PBS, 2009, str. 30.

5.3.2 Plačilni promet na poštnih okencih

Banka je v plačilnem prometu za fizične osebe še naprej ohranila vodilno vlogo pri sprejemu in obdelavi plačilnih nalogov, vplačanih z gotovino, vendar je opaziti upad plačilnega instrumenta posebna položnica, ki ga bo v letu 2010 postopoma nadomestil univerzalni plačilni nalog. Razlog za upad plačilnih instrumentov banka pripisuje elektronskemu načinu poslovanja, deloma pa tudi finančni krizi.

Tabela 7: Obseg transakcij na poštnih okencih

	2009	2008	Indeks	Vrednost v mio EUR 2009	Vrednost v mio EUR 2008	Indeks
<i>Posebne položnice</i>	28.695.312	30.731.779	93	1.071,2	1.079,5	99
<i>Gotovinski nalogi BN</i>	4.889.820	4.786.810	102	1.045,3	1.083,5	96
<i>Gotovinska izplačila pokojnin</i>	646.838	689.646	94	254,1	267,1	95
<i>Vplačila in izplačila za Novo KBM</i>	829.045	875.833	95	252,7	268,9	94
<i>Poštna nakaznica</i>	465.767	459.347	101	27,5	28,3	97

Vir: Letno poročilo PBS, 2009, str. 31.

5.3.3 Denarne storitve v mednarodnem prometu

Banka omogoča poslovanje za pravne osebe in samostojne podjetnike prek enotnega transakcijskega računa v domači in tuji valuti ter za fizične osebe prek večvalutnega osebnega računa. V letu 2009 je bil obseg mednarodnega plačilnega prometa manjši kot pretekla leta. Večino plačil je bilo v evrih (EUR) in dolarjih (USD).

Tabela 8: Obseg deviznega plačilnega prometa v MIO EUR

Promet	2009	2008	Indeks
<i>Prilivi</i>	28.839	29.173	99
<i>Odlivi</i>	35.307	40.526	87
Skupaj	64.146	69.698	92

Vir: Letno poročilo PBS, 2009, str. 31.

5.3.4 Vplačila in izplačila poštnih nakaznic

Z mednarodno poštno nakaznico lahko stranka pošlje denar v določene tuje države. Z nekaterimi državami je dogovorjen tudi obojestranski promet pošiljk, ki jim pravimo odkupnina. Obrazci so na voljo na vseh poštah, prav tako je na voljo tudi seznam držav, s katerimi je vzpostavljen obojestranski promet pošiljk. V letu 2009 se je obseg vplačanih mednarodnih izkaznic zmanjšal, kar je posledica zmanjšane prometa z državami nekdanje Jugoslavije in Nemčije.

Tabela 9: Mednarodne poštna nakaznice

	2009	2008	Indeks	Vrednost v mio 2009	Vrednost v mio 2008	Indeks
<i>Izplačane</i>	4.858	4.903	99	1.323	1.565	84
<i>Vplačane</i>	800	1.646	49	0.153	0.341	45
Skupaj	5.658	6.549	86	1.476	1.906	77

Vir: Letno poročilo PBS 2009, str. 31

5.4 VZAJEMNI SKLADI

To storitev izvaja 42 pošt s pooblastilom osmih družb za upravljanje (Pošta Slovenije, 2010):

- KD SKLADI,
- KBM Infond,
- KREKOVA DRUŽBA,
- ILIRIKA,
- TRIGLAV,
- ABANČAN DZU,
- PRIMORSKI SKLADI,
- PROBANKA.

Pri sklenitvi tovrstne storitve poštni delavec opravi po zakonu predpisano identifikacijo in izpolni strankino pristopno izjavo. Ob sklenitvi mora stranka, če je fizična oseba, predložiti veljaven dokument, davčno številko in številko transakcijskega računa. Če gre za pravne osebe, pa je potreben izpis iz sodnega registra, ki ni starejši od treh mesecev, identifikacijsko številko osebnega dokumenta, matično številko pravne osebe, transakcijski račun pravne osebe, osebni dokument zakonitega zastopnika in davčno številko zakonitega zastopnika.

5.5 E-STORITVE

Informacijske storitve omogočajo uporabnikom pravno veljavo e-poslovanje. Pošta Slovenija zagotavlja kvalificirana digitalna potrdila, storitve overjanja digitalnih dokumentov z varnim časovnim žigom, e-hrambo, varne e-predale ter storitve varnega informacijskega centra. V letu 2008 so pričeli s celotno prenovo informacijskega sistema na vseh ravneh. Posodobili so poslovni informacijski sistem SCALA. Avgusta 2009 so

zaključili prenovo systemske, strojne in periferne opreme na poštnih enotah. V letu 2010 se nadaljujejo aktivnosti v zvezi z uvajanjem novih poštnih aplikacij, izobraževanjem inštruktorjev in izobraževanje poštnih delavcev (Pošta Slovenije, 2010).

5.6 E-ARHIV

Pošta Slovenije je med prvimi v Sloveniji, ki je prejela uradno akreditacijo Arhiva RS za storitev e-hrambe dokumentarnega in arhivskega gradiva v digitalni obliki, ki se imenuje E-arhiv Pošte Slovenije. E-arhiv je celovit sistem za varno hrambo dokumentarnega gradiva in arhivskega gradiva v digitalni obliki. Namenjen je javnopравниim in poslovnim uporabnikom, ki želijo največjo varnost za e-hrambo digitalnega gradiva. Storitve zagotavlja trajnost hranjenih digitalnih dokumentov, uporabnost njihove vsebine in zagotavlja nespremenljivost dokumentov in ohranja avtentičnost (Pošta Slovenije, 2010).

5.6.1 Varnost

Varnost mora biti zagotovljena na vseh ravneh v primeru nepooblaščenih dostopov do podatkov, zlorab ali izgube gradiva. Pooblaščeni uporabniki lahko dostopajo do svojega gradiva z veljavnim kvalificiranim digitalnim potrdilom. Izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil je javna certifikatska agencija z imenom POŠTACA, ki izdaja kvalificirana digitalna potrdila fizičnim osebam, kvalificirana digitalna potrdila pravnim osebam in fizičnim osebam, če so registrirane za opravljanje dejavnosti. Prenos digitalnih dokumentov v sistem e-hrambe se izvaja prek varnega transportnega kanala, kjer se digitalni dokument skupaj z metapodatki posreduje v obliki sporočila, ki je kriptirano in digitalno podpisano.

5.6.2 Avtentičnost in celovitost

Digitalnemu gradivu, ki se ga hrani, je potrebno ves čas zagotavljati avtentičnost in celovitost, da ohrani svojo pravno veljavnost. Te lastnosti dokumentarnega gradiva se zagotovi s časovnim žigosanjem vsakega posameznega digitalnega dokumenta, ki se sprejme v e-hrambo. Varni časovni žig je elektronsko podpisano potrdilo overitelja, ki potrjuje vsebine podatkov, na katere se nanaša v navedenem času. V okviru storitve e-hrambe se časovno žigosa vsak fizični dokument, ki pride v hrambo. Pred potekom veljavnosti obstoječega časovnega žiga se vsak fizični dokument samodejno časovno žigosa. Prav tako se časovno žigosa vsak dokument, ki se ga posreduje informacijskemu sistemu naročnika (npr. vpogled v dokument).

5.6.3 Infrastruktura

Infrastruktura in prostori overitelja morajo biti ustrezno elektronsko in fizično varovani pred nepooblaščenimi vdori. Vsa infrastruktura za zagotavljanje e-hrambe digitalnega gradiva je v lasti Pošte Slovenije in je sestavljena iz (Pošta Slovenije, 2010):

- IT opreme,
- lokacije,
- prostorov,

- varnih informacijskih centrov,
- komunikacije ter ostalih podpornih sistemov, kot so video nadzor, senzorji gibanja, tehnično ohlajanje in protipožarni sistemi.

Strojna oprema in programska oprema je nameščena v varnih informacijskih centrih, ki se nahajajo na različnih komunikacijsko medsebojno povezanih lokacijah.

5.7 ZNAMKE

Poštna znamka so poštna vrednotnice z nazivno vrednostjo, velikostjo, materialom, s tiskom, barvo, besedilom in načinom ločevanja. Uporabljajo se za označevanje plačila poštnih storitev. Vedo, ki zajema sistematično zbiranje in proučevanje znamk in drugih poštnih dokumentov, imenujemo filatelija. Pred izidom prve znamke se je poštna pošiljke žigosalo z različnimi žigi. Do tedaj je poštnino plačal prejemnik, pozneje je sistem plačevanja poštne, ki se je izkazal za zelo uspešnega, zasnoval Rowland Hill. Prva znamka na svetu je izšla v Angliji leta 1840 in se je zaradi črne barve imenovala Blackpenny (Filatelija, 2010). Z novim sistemom so rešili poštni promet le v notranjosti posamezne pošte ne pa prek meja. Pošta Slovenije je od leta 1991 do zdaj izdala skoraj 787 poštnih znamk, ki prikazujejo predvsem našo naravno in kulturno dediščino, pomembne domače in svetovne športne dogodke. Od tega je bilo izdanih 557 priložnostnih, 142 rednih in 88 osebnih poštnih znamk. Znamke in ostali filatelistični izdelki so v prodaji največ eno leto od datuma izida oziroma do razprodaje zalog. V letu 2009 so začeli izdajati redne znamke na samolepilnem papirju v polah s 50 znamkami (Pošta Slovenije, 2010).

5.8 OGLAŠEVANJE

Pošta Slovenije omogoča oglaševanje s pomočjo direktnega marketinga in oglaševalskih medijev. Oglaševanje na pošti predstavlja visoko opaznost in kakovost komunikacije. Na vseh poštah po Sloveniji je dnevno 142.800 ogledov in 3.570.000 ogledov mesečno. Na vseh poštnih okencih za delo s strankami je nameščen oglaševalski medij oziroma mapa, v katero lahko stranka vstavi tiskano reklamno sporočilo. Reklamna sporočila so prikazana tudi na monitorjih, ki so nameščeni nad poštnimi okenci na 156 poštah po vsej Sloveniji. Oglas se prikazuje ves čas med poslovanjem pošte. Direktni marketing omogoča prodajo izdelkov in storitev neposredno končnemu kupcu. Uporablja se predvsem podatkovne baze o kupcih in se med njimi vzpostavljajo dolgoročni odnosi.

Učinkovit, hiter in ugoden način za doseganje kupcev omogoča »direktna pošta«. Obstoječim kupcem se pošlje informacije o izdelkih in storitvah po izredno ugodnih cenah na dom. Direktna pošta je učinkovita predvsem takrat, kadar se podjetja odločijo, da bodo s svojo ponudbo seznanila gospodinjstva na določenem geografskem območju in jim predstavila proizvode oziroma storitve. Pošta Slovenije dostavi reklamna sporočila kot

naslovljeno, delno naslovljeno in nenaslovljeno direktno pošto ali publikacijo. S podatkovnimi bazami se izbira tista geografska območja in tiste ciljne skupine za dostavo pošilk, ki ustrezajo ciljni skupini naslovnikov. Ciljne skupine se določi na podlagi geografskih kriterijev, sociodemografskih kriterijev (spol, starost) in po kriteriju kupne moči (Pošta Slovenije, 2010).

5.9 TRGOVINA, TELEGRAMI IN IGRE NA SREČO

Pošta Slovenija si s široko ponudbo storitev prizadeva zadovoljiti potrebe uporabnikov, povečati tržni delež, povečati prodajo na trgu in biti boljša od konkurence. Da bi Pošta Slovenije povečala svoj tržni delež, mora poudariti svojo prednost pred konkurenco z oblikovanjem novih marketinških pristopov ter s ponujanjem dodatnih storitev (Letno poročilo Pošte Slovenije 2005, str. 26–31).

Na vseh poštah po Sloveniji je mogoče kupiti najrazličnejše blago za številne potrebe in priložnosti. Pošta Slovenije si tudi tako prizadeva za kakovostno, učinkovito in celovito zadovoljstvo strank. Poleg poštnih storitev je na vseh poštah na voljo paleta najrazličnejših izdelkov, kot so znamke, pisemska, paketna in darilna embalaža, razglednice, voščilnice, hišni predalčniki, razni obrazci, darilne vrečke, darilni trakovi in darilni papir. Velika izbira je tudi med foto albumi, okrasnimi dekorativnimi nalepkami, okrasnimi magnetki, mobilnimi aparati, zgoščenkami in DVD in raznim drugim blagom, ki ga Pošta Slovenije oglašuje v prodajnem katalogu, ki ga prejmejo vsa gospodinjstva. Nadzor nad trgovinsko dejavnostjo na poštah izvajajo notranji in zunanji organi kontrole, zato se upošteva zakonodaja pri vzpostavljanju in vzdrževanju trgovinskega poslovanja glede distribucije, skladiščenja in prodaje. Dobavitelji, s katerimi Pošta Slovenije posluša, imajo možnost dodatnega oglaševanja v prostorih pošt z raznimi letaki, z okenskim oglaševanjem ali z oglaševanjem na monitorjih (Pošta Slovenije, 2010).

Poleg prodaje blaga Pošta Slovenije nudi tudi igre na srečo Loterije Slovenije. Izbiramo lahko med igrami Loto, 3 x 3 plus 6, Deteljico, Astro in raznimi srečkami. Na vseh poštah, kjer je nameščen program Stave, sprejemajo vplačila in izplačujejo dobitke športnih stav, GOL napovedi, igre POLO ter odpirajo E-račune in sprejemajo E-račun Športne loterije (Pošta Slovenije, 2010).

6 POSLOVANJE

Pošta Slovenije je družba in največje podjetje v državni lasti, ki zadovoljuje tako poslovna kot tudi širša družbena pričakovanja okolja, v katerem deluje. Pošta Slovenije je aktivno stopila na trg jutranje dostave časopisov in prevzela distribucijo dnevnika Žurnal 24, v prihodnjem petletnem obdobju pa bo dodatne prihodke ustvarjala tudi z razvojem poslovnih paketov in logistike zdravil ter živil, direktne pošte, trženjem informacijskih storitev in razvojem dodatnih storitev na poštnih okencih. V obdobju od januarja do septembra 2009 je Pošta Slovenije kljub zaostrenem gospodarskim razmeram ter upadu obsega storitev za okoli 7 % dosegla pričakovane rezultate in izkazuje pozitiven poslovni izid v višini 17.079.326 EUR, kar je nad poslovnim načrtom (Pošta Slovenije, Gradivo za novinarsko konferenco, 2010).

V letu 2008 so v Pošti Slovenije opravili 1,2 milijarde različnih storitev in za 3 % presegli načrt. V času gospodarske krize so v Pošti Slovenije poslovali z visoko stopnjo lastnega financiranja, kar je rezultat solidne donosnosti preteklih let in racionalizacije poslovanja (Pošta Slovenije, 2010).

Tabela 10: Podatki o poslovanju Pošte Slovenije

PRIHODKI IN ODHODKI			
	2009	2008	INDEKS
PRIHODKI OD POŠTNIH STORITEV	168.978.106	174.070.076	97
Pisemske storitve	104.829.85	105.456.488	99
Paketne storitve	22.127.311	22.417.906	99
Hitra pošta	1.913.968	1.895.232	101
Direktna pošta, publikacije	40.253.842	44.300.449	91
PRIHODKI OD OSTALIH STORITEV	60.937.664	71.197.952	86
PRIHODKI OD DENARNIH STORITEV	40.476.971	47.458.216	58
OSTALI PRIHODKI	20.460.692	23.739.736	86
USREDSTVENI LASTNI PROIZVODI IN STORITVE	39.246	21.536	182
PREVREDNOT. POSL. PRIH. IN PRIH. OD ODPRAVE REZERVACIJ	910.745	910.929	100
POSLOVNI PRIHODKI	230.86.5761	246.200.492	94
STROŠKI MATERJALA	10.609.585	11.410.629	93
STROŠKI STORITEV	35.476.059	45.574.032	78
STROŠKI DELA	143.944.985	143.635.263	100
AMORTIZACIJA	13.062.180	12.900.094	101
DRUGI STROŠKI IN REZERVACIJE	2.044.396	2.653.445	77
NABAVNA VREDNOST TRGOVSKEGA BLAGA	4.588.368	7.952.533	58
PREVREDNOTOVALNI POSLOVNI ODHODKI	590.768	1.481.739	40
POSLOVNI ODHODKI	210.316.340	225.607.735	93
POSLOVNI IZID IZ POSLOVANJA	20.549.421	20.592.757	100
FINANČNI IN DRUGI PRIHODKI	3.118.653	3.963.128	79
FINANČNI IN DRUGI ODHODKI	319.248	932.168	34
POSLOVNI IZID PRED DAVKOM IZ DOBIČKA	23.348.825	23.623.717	99
ODLOŽENI DAVKI IN DAVEK IZ DOBIČKA	4.495.553	5.386.947	83
ČISTI POSLOVNI IZID	18.853.272	18.236.770	103

Vir: Poštni razgledi 2010 a, str 9.

V primerjavi z letom 2008 so bili poslovni prihodki nižji za 7 %. Posledice pripisujejo varčevalnim protikriznim ukrepom. Kljub temu je Pošta Slovenije leto 2009 zaključila z dobičkom v višini 18,9 mio evrov (Poštni razgledi 2010a, str. 9–10).

7 OBDAVČENJE POŠTNIH STORITEV

Po prvi točki 26. člena Zakona o davku na dodano vrednost iz leta 1998 (ZDDV) so plačila DDV oproščene javne poštne storitve, ki jih opravlja Pošta Slovenije.

V 49. členu Pravilnika o izvajanju zakona o davku na dodano vrednost je določeno, kaj so javne poštne storitve:

- sprejemanje, prevoz in dostava pisemskih in paketnih pošilk ter odtisov za slepe v domačem in mednarodnem prometu,
- zbiranje pisemskih in paketnih pošilk prek javnih poštних nabiralnikov ali poštних uradov,
- razporejanje, prevoz in dostava pisemskih in paketnih pošilk,
- storitve v zvezi s poštними predali,
- prenosi telegramov, poštних in telefonskih nakaznic v domačem in mednarodnem prometu, ki jih opravlja Pošta Slovenije.

V 13. členu šeste smernice Evropske unije (77/388/EEC) je določeno, katere storitve so lahko v državah članicah oproščene davka na dodano vrednost. Te oprostitve so za določene dejavnosti, ki so v javnem interesu brez vpliva določbe na druge določbe skupnosti države članice. Davka niso oproščene telekomunikacijske storitve in prevoz potnikov, ki jih izvajajo javne poštne službe na podlagi svojega statusa izvajalca, ki v državi v celoti ali delno zagotavlja univerzalno poštno storitev. Ostale storitve in dobave blaga, ki so v zvezi z opravljanjem teh storitev, so oproščene davka (Direktiva Sveta Evrope o spremembah Direktive 77/388/EGS v zvezi z davkom na dodano vrednost od storitev, ki se opravljajo v poštнем sektorju, 2004).

Direktiva vsebuje tudi oprostitev dobave znamk za uporabo pri opravljanju poštних storitev. Te določbe so bile sprejete leta 1977 in od takrat še niso bile posodobljene (Direktiva Sveta Evrope o spremembah Direktive 77/388/EGS v zvezi z davkom na dodano vrednost od storitev, ki se opravljajo v poštнем sektorju, 2004).

23. aprila 2009 je bila izdana sodba Evropskega sodišča v sporu zaradi nelojalne konkurence med nizozemskim poštним operaterjem TNT in britanskim Royal Mail. Royal Mail kot javni poštni operater v Veliki Britaniji ponuja poštne storitve brez plačila DDV, medtem ko TNT kot alternativni poštni operater v Veliki Britaniji za iste storitve ni deležen oprostitve DDV (Poštni razgledi 2009a, str. 22).

Trenutno veljavna oprostitev plačila DDV od storitev javnih poštних služb povzroča izkrivljanje konkurence med javnimi in zasebnimi izvajalci, ki opravljajo poštne storitve, ker velja oprostitev plačila DDV le za javne izvajalce. Leta 2003 je Evropska komisija predložila predlog direktive za odpravo oprostitve DDV za določen segment standardnih poštних storitev. Leta 2004 je Evropska komisija predlog direktive spremenila oziroma

dopolnila s tem, da se je v novem predlogu povečal obseg standardnih poštnih storitev, za katere bi se lahko uporabljala nižja stopnja DDV.

Vlada Republike Slovenije je 22. julija 2010 sprejela nov predlog zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o davku na dodano vrednost. Določa se oprostitev plačila DDV od univerzalnih poštnih storitev in poštnih znamk, ki se uporabljajo na ozemlju Republike Slovenije (Ministrstvo za finance, 2010).

8 LIBERALIZACIJA POŠTNIH STORITEV IN FINANCIRANJE

V Evropski uniji je bil proces liberalizacije trga poštних storitev sprožen že leta 1992 z objavo zelene knjige in leta 1993 z objavo obvestila o smernicah za razvoj poštних storitev v skupnosti. Okvir skupnosti za poštne storitve v EU je določen v Direktivi 97/67/ES, sprejeti leta 1997 in spremenjeni z Direktivo 2002/39/ES (Poštna direktiva).

23. člen Poštne direktive določa, da mora komisija poročilo o uporabi Poštne direktive predložiti Evropskemu parlamentu in Svetu Evrope vsaki dve leti. Poročilo mora vsebovati ustrezne podatke o razvoju trga, vključno s tehnološkimi, socialnimi in zaposlitvenimi vidiki ter vidiki o kakovosti storitev.

Rok popolne liberalizacije so predvidevali leta 2009, vendar sta Evropski parlament in Svet Evrope februarja 2008 sprejela Direktivo 2008/6/ES o nadaljnji spremembi Poštne direktive (Tretja poštna direktiva). V njej je določen rok za popolno odprtje trga, ki ga mora večina držav članic odpreti do 31. decembra 2010, ostale države pa do 31. decembra 2012. Te države so Ciper, Češka, Grčija, Latvija, Litva, Luksemburg, Madžarska, Malta, Poljska, Romunija in Slovaška. Navedene države sodijo v »rezervirano področje«, ki predstavlja največjo oviro pri dokončnem oblikovanju notranjega trga, saj je lahko zagotavljanje pisemskih poštних pošiljk do teže 50 gramov še vedno monopolizirano (Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Evrope o spremembi Direktive 97/67/ES glede popolnega izoblikovanja notranjega trga poštних storitev v Skupnosti, 2006, str. 4).

2. avgusta 2009 je začel veljati nov zakon o poštних storitvah, ki ukinja rezervirane poštne storitve, ki jih lahko Pošta Slovenije izvaja do popolne sprostitev trga poštних storitev do 31. 12. 2010.

Popolna liberalizacija bi po mnenju Evropske komisije zaradi večje konkurence izboljšala raven kakovosti storitev, cen in možnosti izbiranja izvajalca. Slovenija je skupaj z Bolgarijo edina med novimi državami članicami, ki je napovedala, da nima zadržkov glede izvajanja direktive v prvotno predvidenem roku. Ponudniki bodo morali tudi po liberalizaciji še naprej ohranjati univerzalno poštno storitev. Poštne pošiljke se bodo morale še naprej dostavljati po dostopni ceni na celotnem ozemlju države članice. Vsem državljanom Evropske unije bi morali zagotavljati vsaj en sprejem in eno dostavo pošiljk vsak delovni dan, tudi v oddaljenih krajih in težko dostopnih območjih.

2 Direktiva 97/67/ES Evropskega parlamenta in Sveta Evrope z dne 15. decembra 1997 o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštних storitev v skupnosti in za izboljšanje kakovosti storitve; Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Evrope 2002/39 ES z dne 10. junija 2002 o spremembah Direktive 97/67/ES glede nadaljnjega odpiranja trgov poštних storitev v skupnosti konkurenci.

Če ne bo mogoče kriti neto stroškov univerzalne storitve, bo lahko država članica ustanovila kompenzacijski sklad za nadomestila stroškov, kamor se bodo stekala sredstva s prispevki ponudnikov storitev (npr. del dobička iz drugih storitev) in pristojbinami za uporabnike.

Direktiva bo monopolistom z »rezerviranim področjem« iz držav, ki še ne bodo odprle trga, prepovedala opravljanje storitev v tistih državah, ki so svoje trge že liberalizirale. Svoje trge so liberalizirale že Finska, Nemčija, Nizozemska, Švedska in Velika Britanija. Direktiva je »rezervirano območje« za monopoliste znižala iz 350 gramov na 100 gramov in nato leta 2002 na sedanjih 50 gramov. Rezervirano območje naj bi se v večini držav članic odpravilo z letom 2011, po vsej Evropski uniji pa leta 2013 (Evropski parlament, 2010).

8.1 VPLIV POŠTNE DIREKTIVE NA TRG

Poštna reforma EU, ki se je začela leta 1992 z objavo zelene knjige o razvoju enotnega trga za poštne storitve, je pomembno vplivala na opravljanje poštnih storitev in poštni sektor. Poštna direktiva in njena uporaba v državah članicah sta omogočili večjo kakovost storitev in strankam zagotovili dostop do univerzalne storitve.

Visoko kakovostna in cenovno sprejemljiva univerzalna poštna storitev se v Evropski uniji zagotavlja vsaj petkrat na teden, razen v izjemnih primerih, ko to ni mogoče zaradi geografskih pogojev. Konkurenca se razvija tudi na trgu pisemskih pošiljk. Tržni deleži konkurentov so se na trgu naslovljene pošte v obdobju od leta 2004 do leta 2007 v številnih državah članicah zelo povečali. Odprtje trga in vzpostavitev konkurence sta ključna dejavnika za odpiranje delovnih mest in zagotavljanje boljših storitev za stranke. Povprečna kakovost storitev je ostala visoka in je v zvezi z dostavo presegla cilje učinkovitosti iz Poštne direktive, v kateri je določeno, da je treba v treh dneh dostaviti 85 % čezmejnih pošiljk v EU in v petih dneh 97 % čezmejnih pošiljk v EU. V letu 2007 je bilo v treh dneh dostavljenih 94 % čezmejnih pošiljk v EU (Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta Evrope o spremembi Direktive 97/67/ES glede popolnega izoblikovanja notranjega trga poštnih storitev v skupnosti, Bruselj 2006, str. 7).

Bistvena novost je, da se izvajanje univerzalne storitve zagotovi kot izvajanje univerzalne storitve enega ali več izvajalcev. Če agencija oceni, da na nekem področju ni zagotovljeno kakovostno izvajanje univerzalne storitve, lahko imenuje enega ali več izvajalcev za zagotavljanje univerzalne storitve ali njenih delov na celotnem območju Republike Slovenije ali na posameznih delih.

8.2 USTANOVITEV KOMPENZACIJSKEGA SKLADA

Z ustanovitvijo kompenzacijskega sklada se za izvajalca univerzalne poštne storitve, kateremu izvajanje univerzalne poštne storitve povzroča neto stroške in zanj pomeni neupravičeno finančno breme, vzpostavlja mehanizem za povrnitev tovrstnih stroškov. V kompenzacijski sklad, ki ga ustanovi in upravlja agencija, prispevajo vsi izvajalci univerzalnih in zamenljivih storitev (Poštni razgledi 2009b, str. 5).

9 ZAKLJUČEK

Poštni promet je kljub razvoju telekomunikacij ostal pomemben posrednik komuniciranja s pisno besedo. Pošta opravlja svoje storitve glede na obveznosti, ki jih postavlja družba. Današnji čas zahteva hitro ukrepanje, kar se pozna tudi v poštnem prometu.

Pošta Slovenije se zavzema za to, da se zagotovi kakovostno, konkurenčno in zanesljivo izvajanje poštnih storitev, logističnih storitev, varnih elektronskih poštnih storitev in prodaja trgovskega blaga. Prenos poštnih pošiljk se opravlja redno in po določenem redu, kar pomeni, da se je kakovost prenosa še izboljšala. Uporabljajo se vedno hitrejša in sodobnejša prevozna sredstva in tehnološki postopki, ki racionalizirajo delo.

V zadnjih letih je pri poštnih storitvah prišlo do korenitih sprememb. Poštne storitve so veljale za naravno monopolno panogo. Gospodarske javne službe se v svetu že od osemdesetih let 20. stoletja intenzivno liberalizirajo in privatizirajo ter, kjer je mogoče, prenašajo na trg. V devetdesetih letih so ta proces začeli tudi v Sloveniji zaradi spoznanja, da so državna monopolna podjetja neučinkovita in breme za proračunska sredstva.

Proces privatizacije velja tudi za poštne storitve. Komisija je objavila predlog nove poštna direktive, v kateri je določen datum popolne privatizacije poštnih storitev. Slovenija sledi državam Evropske unije. Velik vpliv na razvoj poštnih storitev imajo tudi nove tehnologije. Nove storitve so vezane na elektronsko poslovanje, upravljanje s podatkovnimi bazami, novimi načini usmerjanja, pripravi in združevanju pošiljk ter sledenju.

Prihodki telefonskih storitev upadajo zaradi uporabe mobilnih telefonov, prihodki od poštno nakazniških storitev se zmanjšujejo zaradi uvedbe drugih plačilnih dokumentov, prihodki od storitev za poslovne banke pa upadajo zaradi števila plačilnih kartic in vse večje uporabe elektronskega plačevanja.

Pošta Slovenije želi ohraniti status vodilnega ponudnika plačilnega prometa in storitev po transakcijskih računih za fizične osebe in male podjetnike na poštnih okencih. V prihodnosti se bo nadaljevala modernizacija poslovanja, obnova poštnih kapacitet, izvajala se bo racionalizacija in optimizacija poslovanja. Zagotovljen je informacijski sistem, ki omogoča hitro prilagajanje na tržišču in pripomore k učinkovitejšemu delu z uvedbo elektronskega poslovanja. V letošnjem letu Pošta Slovenije precej vlaga v razvoj naprednih informacijskih storitev, predvsem varne hrambe dokumentarnega gradiva in arhivskega gradiva v elektronski obliki.

Izvajanje Poštne direktive je izboljšalo izvajanje poštnih storitev, povečala naj bi se zanesljivost in hitrost ter dostopnost poštnega omrežja. Omogočila je tudi postopno odpiranje trga konkurenci. Pošta Slovenije se srečuje s hudo konkurenco, v veliki meri na

področju hitre pošte in na področju poslovanja pošte, čeprav bodo tradicionalne poštnе storitve še naprej pomembne za doseganje poslovnih ciljev Pošte Slovenije.

Kljub konkurenci se Pošta Slovenije poteguje, da bi dosegla visoko stopnjo produktivnosti in ekonomičnosti poslovanja. Gospodarska kriza Pošti Slovenije ni povzročila večjega upada gospodarske aktivnosti. Kljub gospodarski krizi je Pošta Slovenije dosegla dobre rezultate poslovanja.

LITERATURA:

ČAMPA, Margit, KODELA, Franci, MATAS, Sašo. ŠOTLES, Igor, ŠTULAR, Tadej (2007) Zakon o javnem naročilu na vodnem, energetske, transportnem področju in področju poštne storitve s komentarji. Uradni list Republike Slovenije, Ljubljana.

FERK, Petra, FERK, Boštjan (2008) Javne službe, državne pomoči in javno – zasebna partnerstva. GV, Ljubljana.

HAUC, Aleš (2007) Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve. Pošta Slovenije, Maribor.

HAUC, Aleš (2006) Splošni pogoji izvajanja drugih poštne storitve. Pošta Slovenije, Maribor.

JANEŽIČ, Peter (1989) Poštne promet 1. Srednje izobraževanje VIP PTT promet, Ljubljana.

KRANJEC, Marko (2003) Javni sektor in ekonomska regulacija. V: KOCJANČIČ, Rudi (ur.): X. Dnevi slovenske uprave Portorož 2003, zbornik referatov. Fakulteta za upravo, Ljubljana, str. 207–222.

VIRI Z INTERNETA :

ANDRIC, Matjaž (2010) Liberalizacija poštne storitve ter njihovo financiranje v prihodnosti. Dosegljivo na: http://fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/2_333-344.pdf (12. 1. 2010).

APEK (2009), Trg poštne storitve v RS v letu 2008. Ljubljana.

APEK (2010) Izvajalci poštne storitve. Dosegljivo na: http://www.appek.si/sl/priljubljene_povezave_izvajalci_poštne_storitve (16. 1. 2010)

Evropski parlament (2008) Liberalizacija trga poštne storitve z letom 2011. Dosegljivo na: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?language=SL&type=IM-PRESS&reference=20080130IPR20129> (8. 3. 2010).

Filatelija (2010) Začetki filatelije. Dosegljivo na: <http://www.filaterija.com/začetki.htm> (8. 3. 2010).

Direktiva Evropskega parlamenta in sveta o spremembi Direktive 97/67/ES glede popolnega izoblikovanja notranjega trga poštne storitve v Skupnosti, SEC(2006) 1292. Dosegljivo na: http://ec.europa.eu/internal_market/post/legislation_en.htm#proposal«. Bruselj.

Inštitut za javno- zasebno partnerstvo (2010) Gospodarske in negospodarske službe. Dosegljivo na: <http://pppforum.si/javne-sluzbe/gospodarske-in-negospodarske-javne-sluzbe.html> (16. 1. 2010).

Komisija evropskih skupnosti (2008) Poročilo komisije svetu in Evropskemu parlamentu o uporabi Poštne direktive COM 2008. Dosegljivo na: http://ec.europa.eu/internal_market/post/legislation_en.htm#proposal (8. 3. 2010).

Letno poročilo Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (2009) Agencija za pošto in elektronske komunikacije, Ljubljana.

Letno poročilo Poštne banke Slovenije (2009), Poštna banka Slovenije, Maribor.

Letno poročilo Pošte Slovenije, d. o. o. (2008), Pošta Slovenije, Maribor.

Ministrstvo za finance (2010) Predlog zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o DDV. Dosegljivo na: http://www.mf.gov.si/slov/mediji/2010/2010-07-22_1.htm (22. 7. 2010).

Pošta Slovenije (2010) E-Arhiv. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/opis-storitve/467/E-Arhiv-Poste-Slovenije> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) E-Storitve. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/naslovnica2/465/E-storitve> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Denarne storitve. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/opis-storitve/461/Za-domaci-promet> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Direktni marketing. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/naslovnica2/481/Direktni-marketing> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Infrastruktura. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/opis-storitve/523/Infrastruktura> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Gradivo za novinarsko konferenco. Dosegljivo na: www.posta.si/downloadfile.aspx?fileid=14906 (8. 3. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Pošta Slovenije kljub gospodarski krizi posluje uspešno. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/sporocila-za-medije/559> (11. 6. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Uspešno poslovanje Pošte Slovenije v letu 2009 in načrti v letu 2010. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/novica/24935/Uspešno-poslovanje-Pošte-Slovenije-v-letu-2009-in-načrti-v-letu-2010?Nodeid=493&page=1&year=0> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Trgovina, Telegrami, igre na srečo. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/opis-storitve/484/Trgovina> (16. 1. 2010).

Pošta Slovenije (2010) Vzajemni skladi. Dosegljivo na: <http://www.posta.si/opis-storitve/463/Vzajemni-skladi> (16. 1. 2010).

Poštni razgledi Januar–Februar (2010a) Pošta Slovenije, Maribor

Poštni razgledi Julij–Avgust (2009b) Pošta Slovenije, Maribor.

Poštni razgledi Maj–Junij (2009a) Pošta Slovenije, Maribor.

Poštni razgledi Maj–Junij (2010b) Pošta Slovenije, Maribor.

PREDPISI:

Direktiva Sveta o spremembah Direktive 77/388/EGS v zvezi z davkom na dodano vrednost od storitev, ki se opravljajo v poštnem sektorju, 2004.

Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve. Ur. list. RS, št. 80/03,118/04 in 37/06.

Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve. Ur. list RS, št. 28/2006, 31/2007.

Uredbo o standardni klasifikaciji dejavnosti. Uradni list RS, št. 69/2007 in 17/2008.

Zakon o davku na dodano vrednost (ZDDV).Ur. list RS, št. 89/1998, 17/2000 Odl.US, 19/2000 Odl.US: U-I-39/99, 27/2000 Odl.US: UI 173/99, 66/2000 Odl.US: U-I-78/99-20, 30/2001, 82/2001 Odl.US: U-I-188/99-19, 67/2002, 30/2003 Odl.US: U-I-383/02-12, 101/2003, 134/2003-UPB1, 45/2004, 75/2004 Odl.US: U-I-412/02-13, 97/2004-UPB2, 114/2004, 132/2004 Odl.US: U-I-143/03-9, 25/2005-UPB3, 108/2005, 21/2006-UPB4, 21/2006 Odl.US: U-I-176/04-16, 117/2006-ZDDV-1.

Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-2). Ur. list RS, št.51/2009.

