



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

PRAVILNO NASLAVLJANJE POŠTNIH POŠILJK

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Vesna Škerjanec

Ljubljana, november 2009

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici in profesorici Ani Peklenik za vodenje in usmerjanje ter za vso drugo podporo pri izdelavi diplomske naloge.

Prav tako se ji zahvaljujem tudi za lektoriranje moje diplomske naloge.

Hvala g. Slavku Trudnu, g. Jovu Peškirju, g. Boštjanu Sepmprimožniku in gospe Ireni Tomič za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomske naloge.

Posebna zahvala gre mojemu možu, ki me je v času študija spodbujal in mi bil v oporo s svojim prepričanjem v moj uspeh.

IZJAVA

»Študentka Vesna Škerjanec izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik, prof.«

Skladno s 1. odstavkom 21. člena zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne:

Podpis:

POVZETEK

V nalogi bom predstavila, kako mora biti poštna pošiljka pravilno naslovljena. Naslov pošiljke je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v določenem vrstnem redu. Cilj diplomske naloge je predvsem predstaviti naslavljanje pisemskih pošiljk. Navesti želim, kaj vse je treba vedeti v prvi fazi tehnološkega procesa, kako in kje se označita naslovnikov in pošiljateljev naslov, kako se označuje poština na poštnih pošiljkah in kako potrdimo sprejem takšnih pošiljk. V nalogi bom predstavila priporočila za naslavljanje pisemskih pošiljk, ki so oblikovana tako, da omogočajo strojno usmerjanje pošiljk.

KLJUČNE BESEDE

- pošta,
- poštne pošiljke,
- naslov,
- nepopoln naslov,
- usmerjanje poštnih pošiljk,

SUMMARY

The thesis presents the correct manner of addressing mail items. Mail items are correctly addressed if the data on the item are written in the appropriate order. In order to present the process of addressing mail items the thesis examines the first phase of the technological process and shows how and where to put the addressee's and the sender's addresses, how to mark the postage on mail items and how to confirm the acceptance of such items. It also makes some recommendations for addressing mail items in order to enable machine routing.

KEY WORDS

- post
- mail items
- address
- incomplete address
- routing of mail items

KAZALO

1	UVOD.....	1
	1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
	1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA	1
	1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	2
	1.4 METODE DELA	3
2	POŠTA IN STORITVE	4
	2.1 TEORETIČNE OSNOVE O POŠTNIH POŠILJKAH	4
	2.1.1 VRSTE POŠILJK	4
	2.1.2 NEKATERE POSEBNE POŠTNE STORITVE	12
	2.1.3 PRAVILNO NASLAVLJANJE POŠTNIH POŠILJK.....	16
	2.1.4 NASLOVNI PODATKI	19
	2.1.5 POŠTNA ŠTEVILKA.....	21
	2.1.6 OZNAČEVANJE POŠTNE	23
	2.1.7 STROJNO PREPOZNAVANJE NASLOVOV	24
3	OBSTOJEČE STANJE.....	27
	3.1 POŠTA SLOVENIJE D.O.O.....	27
	3.1.1 OSEBNA IZKAZNICA POŠTE SLOVENIJE	27
	3.1.2 POŠTNI LOGISTIČNI CENTER	28
	3.2 PREDELAVA PISEMSKIH POŠILJK.....	29
	3.2.1 RAZVRŠČANJE IN USMERJANJE PISEMSKIH POŠILJK	29
	3.2.2 PRIPRAVA NEŽIGOSANIH POŠILJK ZA AVTOMATSKI PISEMSKI . USMERJEVALNIK	30
	3.2.3 PREDELAVA NAVADNIH PISEMSKIH POŠILJK.....	31
	3.2.4 AVTOMATSKI PISEMSKI USMERJEVALNIK.....	31
	3.2.5 ROČNO USMERJANJE POŠILJK.....	37
	3.3 PISEMSKA POŠILJKA JE LAHKO TUDI BOMBA	37
	3.2.6 PREPOVEDANA VSEBINA POŠTNIH POŠILJK	39
	3.2.7 POSTOPEK S PREPOVEDANIMI PREDMETI	39
4	ANALIZA	41
	4.1 ROKI IN DOSTAVA POŠILJK.....	41
	4.2 STANDARD KAKOVOSTI STORITEV	42
	4.2.1 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V NOTRANJEM	42
	POŠTNEM PROMETU.....	42
	4.2.2 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V MEDNARODNEM	44
	POŠTNEM PROMETU.....	44
	4.3 REŠEVANJE REKLAMACIJ	44
	4.4 KAKOVOST STORITEV JE KLJUČ DO ZADOVOLJNIH STRANK.....	45
	4.4.1 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V SLOVENIJI V LETU .	46
	2008	46
	4.4.2 ANALIZA PRIMEROV	47
5	ZAKLJUČEK.....	52
	5.1 SKLEP	52
	5.2 MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA	52
	LITERATURA IN VIRI	54
	KAZALO SLIK.....	55
	KAZALO TABEL	56
	KAZALO GRAFOV.....	56
	POJMOVNIK	56
	KRATICE IN AKRONOMI.....	56

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Za diplomsko nalogo sem izbrala naslov, ki me na službenem področju dostikrat spravi v slabo voljo. Če znamo vprašati, izvemo več. Če znamo poslušati, dobimo veliko koristnih informacij, odgovorov. Če vemo več, smo boljše pripravljene na spremembe, nas je lahko manj strah – strah, ali bo pismo, ki smo ga napisali prijatelju, prispelo do njega. Ali bo pošiljka z dokumenti, ki lahko zaznamujejo naše življenje, prispela pravočasno? Zaradi vse večje avtomatizacije prenosa poštnih pošiljk, zlasti avtomatskega usmerjanja, je za pravočasen in nemoten prenos pošiljk pravilno naslavljanje izredno pomembno.

Redni nadzor Agencije za pošto in elektronske komunikacije je pokazal, da Pošta Slovenije v letu 2006 ni dosegla predpisane kakovosti rokov prenosa poštnih pošiljk v notranjem prometu. Pošta Slovenije je sprejela vrsto ukrepov. Eden pomembnejših je seznanitev uporabnikov z načeli in pravili pravilnega naslavljanja poštnih pošiljk. Sprejetje ukrepov za Pošto Slovenije pomeni tudi pripravo na liberalizacijo trga poštnih storitev v letu 2011. To leto bo prelomnica, saj se bo trg poštnih storitev povsem odprl, s čimer bi se odpravilo rezervirano področje – prenos pisem do 50 gramov, ki ga opravljajo izvajalci univerzalne poštna storitve.

V diplomski nalogi bomo predstavili vrste pošiljk, poštnih storitev, nekatere posebne poštna storitve, ročno in strojno usmerjanje pošiljk ter skozi te predstavitve prikazali, kako pomembno je pravilno naslavljanje poštnih pošiljk.

Naslov pošiljke je pravilno napisan, kadar so podatki na pošiljki navedeni v določenem vrstnem redu. Cilj naloge je predvsem predstaviti naslavljanje poštnih pošiljk. Navesti želimo, kaj vse je treba vedeti v prvi fazi tehnološkega procesa, kako in kje se označi naslovnikov in pošiljateljev naslov, kako se označuje poštnina na poštnih pošiljkah in kako potrdimo sprejem takšnih pošiljk, predstavili pa bomo tudi priporočila za naslavljanje poštnih pošiljk, ki so oblikovane tako, da omogočajo strojno usmerjenje.

Pošta Slovenije postavlja proces, kako pošiljko prenesti do uporabnikov čim hitreje in s čim manjšimi stroški. Cilj Pošte Slovenije je torej prenesti pošiljko na pravo mesto v dogovorjenem času z dogovorjenimi stroški. Cilja pa ne moremo doseči, če je pošiljka napačno naslovljena. Iskanje takšne pošiljke, njena dostava, prepošiljanje zahtevajo veliko časa, pri tem pa je še posebno pomemben čas prenosa poštnih pošiljk. Zagotavljanje roka prenosa je temeljni in najbolj objektivni kazalec kakovosti poštnih storitev oziroma prenosa poštnih pošiljk, ki pa zahteva pravilno naslavljanje pošiljk.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Beseda pošta je nastala v 14. stoletju v Italiji. Izvira iz latinščine, iz zveze »posita statio«, kar pomeni stalna postaja oz. postaja za menjavo konj. Prva pošta je bila

ustanovljena v Benetkah 1305. leta. Nekoč so pisma prenašali posebni beli golobi, nato sli s konji, ki so imeli zvočni rog in so s tem naznanjali prihod. Kasneje pa so bile že poštno kočije, vlaki, baloni, ladje, cepelini ...

Prvo pismo je bilo narejeno v obliki glinene ploščice, in sicer v letu 1500 pr. n. š., danes ga hranijo v Turčiji. Prva razglednica pri nas je nastala in bila poslana leta 1892 z motivom zdravilišča Rogaške Slatine.

Dejavnost pošt se je za Slovenijo začela že v času antike, sprva je bila namenjena vladarjem in oblastnikom, kasneje pa še posameznikom. V 19. stol. se je znižala cena za prenos poštnih pošilk in uvedla se je prva znamka in poštni nabiralnik. Pošta je bila kot prenos pisnih sporočil pogojena z nastankom pisave. Sprva je bil to prenos raznih sporočil iz kraja v kraj. Z nastankom držav pa se je pokazala potreba po organiziranem prenosu blaga in pisnih sporočil. Države so tako postale prvi organizatorji in uporabniki organizirane pošte.

Razvoj pošte je bil skozi zgodovino sorazmerno hiter, vse do današnjega dne. V zadnjem desetletju pa se je trg poštnih storitev korenito spremenil, saj so za uporabnika poštnih storitev pomembne že minute. Naloga poštnega prometa je, da zadovolji potrebe po poštnih storitvah, da organizira in stalno opravlja prenos poštnih pošilk ter omogoča izmenjavo pošilk med uporabniki poštnih storitev. Pri tem pa je osnovni cilj obvladovanje velikih količin pošilk in prostora prenosa. Poštni promet je tako v svojem razvoju, upoštevajoč hitrost, kakovost in ekonomičnost, izgrajeval in posodabljal tehnološki proces prenosa pisemskih pošilk.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Pošta Slovenije se drži načela: danes sprejeta pošiljka je jutri vročena pošiljka. Težave so nujne pri poslovanju vsakega podjetja, zato sem si za cilj zadala raziskati in ugotoviti, koliko dodatnega dela povzroči nepravilno naslavljanje pošilk. Ni dosti le preleteti teh ugotovitev, temveč se moramo vanje resno poglobiti, da bi spoznali pomembnost pojava problemov. Le če smo pri tem dovolj natančni, jih lahko tudi ustrezno premagujemo in preprečujemo. V diplomski nalogi bomo predstavili, kako pomembno je pravilno naslavljanje poštnih pošilk. Morda v prihodnosti Pošta Slovenije izda publikacijo o pravilnem naslavljanju pošilk, takrat bom z veseljem sprejela sodelovanje in poskušala pomagati z izkušnjami in predlogi.

Pred leti je neka raziskava pokazala, da gre zaradi slabe organiziranosti na delovnem mestu oziroma med delom v slovenskih podjetjih do 30 odstotkov dragocenega delovnega časa. Prvi korak pri izboljšanju je odstranitev nepotrebnih orodij, postopkov in informacij. Drugi korak je pregledna razporeditev strojev, delovnih sredstev in informacij. Tretji korak je čiščenje. Samo čiste in označene delovne površine omogočajo preglednost. Četrta in peta korak sta namenjena spremembam v organizaciji dela, ki naj zagotovi stalno vzdrževanje doseženih rezultatov. Sprememba razmišljanja je naporen in dolgotrajen proces za vodstvo in delavce (Hafner, 2009, str. 18).

1.4 METODE DELA

Metode, ki sem jih uporabljala pri izdelavi diplomske naloge, so:

- analitična metoda: metoda razčlenjevanja celote v posamezne dele,
- metoda deskripcije: metoda opisovanja posameznih pojmov,
- statistična metoda: metoda množičnih pojavov, zbiranja in obdelava podatkov.

Na analizi primerov pošiljk z nepopolnim naslovom bom skušala prikazati, koliko dodatnega časa in dodatnega dela predstavljajo nepravilno naslovljene pošiljke. Pri knjiženih pošiljkah bom opisala označevanje s črtno kodo, ki povečuje pretočnost pošiljk.

2 POŠTA IN STORITVE

2.1 TEORETIČNE OSNOVE O POŠTNIH POŠILJKAH

2.1.1 VRSTE POŠILJK

Poštna pošiljke se delijo na dve skupini: navadne in knjižene pošiljke.

Navadne pošiljke

Navadne pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju ne izda potrdila o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se ne zahteva potrditve prevzema pošiljke.

Navadne pošiljke so:

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

Navadno pismo je pošiljka, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

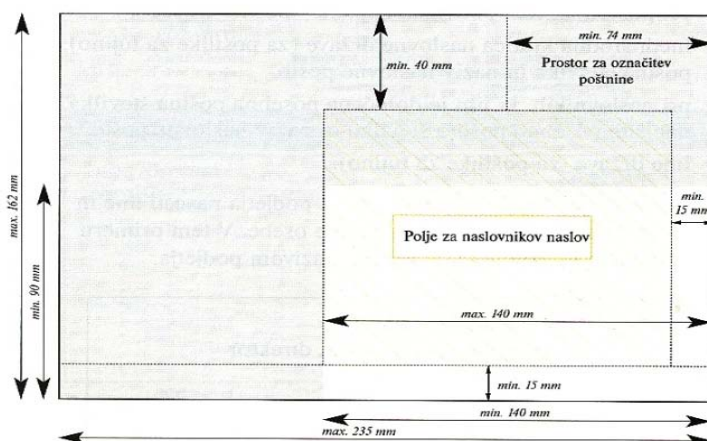
- najmanjša velikost v pravokotni obliki: 90 x 140 mm,
- največja velikost v pravokotni obliki: seštevek dolžine, širine in višine 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikosti ne sme presegati 600 mm,
- najmanjša velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 170 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 100 mm,
- največja velikost v obliki valja: seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme presegati 900 mm,
- največja masa: 2 kg.

Standardno pismo je zaprta pošiljka pravokotne oblike, izdelana iz neprosojnega papirja, naslednjih velikosti in mase:

- najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
- največja velikost: 165 x 235 mm,
- največja debelina: 5 mm,
- največja masa: 20 g.

Naslovnikov naslov na standardnem pismu mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora, ki mora biti oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba,
- največ 140 mm od desnega proti levemu robu.



Slika 1: Standardno pismo
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Na standardnem pismu mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo. Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov. Ni ga dovoljeno zapirati s spenjalnikom ali z drugimi sredstvi, ki bi lahko poškodovala druge pošiljke in naprave.

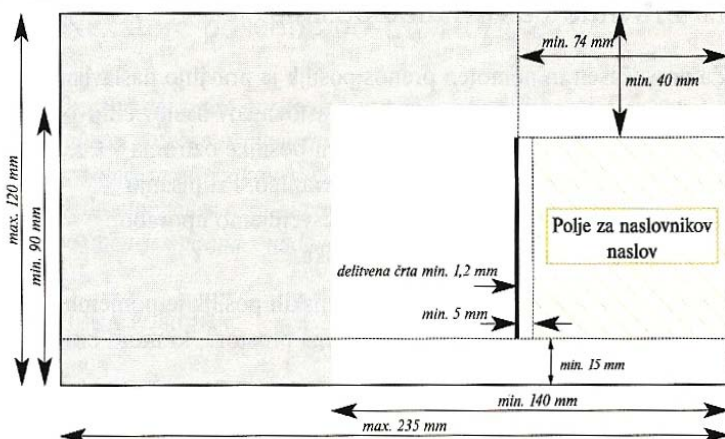
Prosojni papir se lahko uporabi le za prosojno okence, skozi katerega se sme videti le naslovnikov naslov. Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba ter mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova največja velikost je 45 x 90 mm. Najmanjša velikost prosojnega okenca je 30 x 85 mm. Postavljeno je lahko v prostoru, ki mora biti oddaljen najmanj:

- 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- 15 mm od desnega stranskega roba,
- 15 mm od levega stranskega roba,
- 15 mm od spodnjega roba.

Tiskovina je odprta pošiljka, ki vsebuje knjige, kataloge, časopise in periodični tisk. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. V zgornji levi kot naslovne strani tiskovine mora pošiljatelj napisati ali odtisniti oznako "Tiskovina", v mednarodnem prometu pa "Printed papers".

Dopisnica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdega papirja. Velikosti in masa dopisnice so:

- najmanjša velikost: 90 x 140 mm,
- največja velikost: 120 x 235 mm,
- največja masa: 20 g.



Slika 2: Standardna dopisnica
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Na naslovni strani dopisnice mora biti tiskana oznaka "Dopisnica", v mednarodnem prometu pa tudi oznaka "Postal card", in poštna znamka oziroma druga oznaka o plačilu poštnih storitev. Najmanj desna polovica naslovne strani dopisnice mora biti namenjena za naslov. Na dopisnici mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov, sicer se šteje za navadno pismo. Kot dopisnica se šteje tudi razglednica. Razglednica je pošiljka v pravokotni obliki, izdelana iz kartona ali dovolj trdnega papirja, ki ustreza masi in velikostim dopisnice. Če tem pogojem ne ustreza, se šteje za navadno pismo.

Pošiljka za slepe in slabovidne je odprta pošiljka, ki vsebuje znake za slepe in druge oblike zapisov za slepe. Velikosti pošiljk morajo ustrezati velikostim navadnega pisma. Izjemoma je lahko najmanjša velikost pošiljke 90 x 100 mm. Največja masa pošiljke za slepe in slabovidne je 7 kg. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "Pošiljka za slepe in slabovidne" oziroma "Literature for the blind" v mednarodnem prometu. Pošiljke za slepe in slabovidne so oproščene plačila poštnine, razen poštnine za storitev prednostno.

Naslovljena direktna pošta je oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno sporočilo, ki je enako po vsebini, razlikuje pa se v naslovnikovem imenu, naslovu in identifikacijski številki ter je poslano najmanj desetim naslovnikom. Računi, fakture, finančni izpiski in druga neidentificirana sporočila niso naslovljena direktna pošta. Pošiljka, ki je znotraj istega ovitka kombinirana z drugimi pošiljkami, ni naslovljena direktna pošta. Masa in velikosti naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Pošiljatelj naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem pošti na vpogled predložiti vzorec naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

Delno naslovljena direktna pošta je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva. Masa in velikosti delno naslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Pošiljatelj delno naslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem pošti na vpogled predložiti vzorec delno naslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu. Tiste pošiljke, ki so

naslovljene na naslov, na katerem se nahaja večstanovanjska hiša (npr. blok), se vložijo v vse hišne predalčnike navedenega naslova (število delno naslovljenih pošiljk je enako številu stanovanj na tem naslovu).

Nenaslovljena direktna pošta je pošiljka z oglaševalsko, marketinško in drugo reklamno vsebino, na kateri naslovnikov naslov ni naveden. Masa in velikosti nenaslovljene direktne pošte morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Pošiljatelj nenaslovljene direktne pošte mora pred pošiljanjem pošti na vpogled predložiti vzorec nenaslovljene direktne pošte in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu.

Publikacija je pošiljka, med katero štejemo knjige, časopise, revije ter druge tiskane oblike periodičnega objavljanja uredniško oblikovanih vsebin. Prenos publikacije se opravlja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita pošiljatelj in Pošta. Publikacija je lahko naslovljena, delno naslovljena (na njej je naveden naslovnikov naslov brez imena in priimka ali naziva) in nenaslovljena (na njej naslovnikov naslov ni naveden). V publikacijo je lahko vložen račun, oddajnica, naročilnica, plačilni nalog ali poslovni odgovor. Prav tako je lahko v publikacijo vložena tiskana priloga, če izpolnjuje vse naslednje pogoje istočasno:

- ima isto ime kot publikacija,
- ima istega izdajatelja kot publikacija,
- tisk, oblika in vrsta papirja so enaki kot pri publikaciji,
- vsebina priloge in publikacije sta povezani,
- je sestavni del publikacije in je vložena v posamezni izvod.

Druge tiskane ali netiskane priloge so lahko vložene v publikacijo le na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in Pošta. Sveženj, v katerem je povezanih več izvodov publikacije oziroma direktne pošte in je naslovljen na enega naslovnika, se šteje kot ena pošiljka publikacije. Pošiljatelj publikacije mora pred pošiljanjem na vpogled predložiti vzorec publikacije in zagotoviti, da bodo vse pošiljke enake predloženemu vzorcu. Velikosti publikacije morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Največja masa publikacije je 10 kg.

Navadna M-vreča je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije. Naslovnikov naslov mora biti napisan na naslovnici, ki ni manjša od 90 x 140 mm. Največja masa navadne M-vreče je 30 kg.

Poslovni odgovor je pošiljka, katere prenos se izvaja na način in pod pogoji, za katere se dogovorita uporabnik in Pošta. Poštino za prenos poslovnega odgovora plača naslovnik poslovnega odgovora. Masa in velikosti poslovnega odgovora morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Navadni paket je pošiljka v notranjem prometu, ki ustreza naslednjim velikostim in masi:

- najmanjša velikost naslovne strani: 165 x 235 mm,
- največja velikost: do 1.500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presežati 3.000 mm,
- največja masa: 20 kg. Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov.

Knjižene pošiljke

Knjižene pošiljke so tiste, za katere se pošiljatelju izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se zahteva potrditev prevzema pošiljke. Gre torej za evidentiranje pošiljk pri sprejemu in vročitvi. Vsaka knjižena pošiljka se evidentira na podlagi sprejemne številke, ki jo dobi pri sprejemu. Na vsako knjiženo pošiljko se pri sprejemu nalepi nalepka, ki vsebuje naziv sprejemne pošte, črtno kodo in alfanumerični zapis črtne kode. Črna koda oz. alfanumerični zapis črtne kode vsebuje podatke o vrsti pošiljke (RR – priporočena pošiljka, VV – vrednostno pismo, EE – Hitra pošta, CP – paketna pošiljka), sprejemni številki pošiljke, šifri sprejemne pošte, kontrolni številki in oznaki države (SI). Ti podatki so na ročnih nalepkah. Na sprejemnih računalniških nalepkah so tudi podatki o datumu in času sprejema, plačani poštnini, storitvah in šifri delavca.

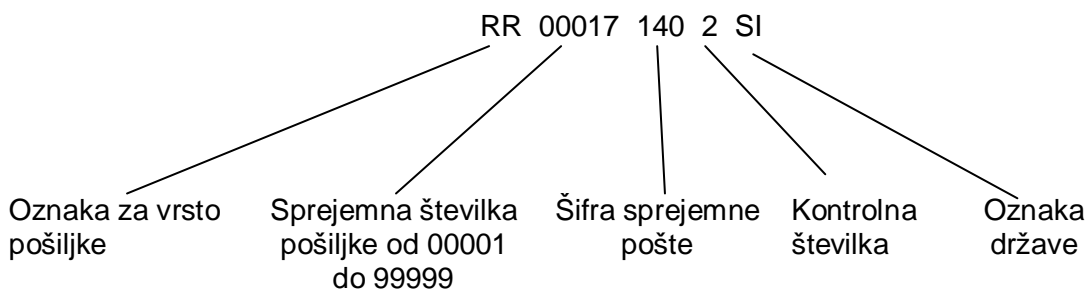


Slika 3: Priporočena nalepka
(Vir: Pošta Slovenije, 2007)



Slika 4: Sprejemna računalniška nalepka
(Vir: Pošta Slovenije, 2007)

Pomen podatkov v alfanumeričnem zapisu črtne kode na priporočeni nalepki



Knjižene pošiljke so navedene v nadaljevanju.

- Pisemske:
 - priporočeno pismo,
 - vrednostno pismo,
 - pismo v pravnem postopku, pismo v upravnem postopku in pismo v kazenskem postopku,
 - priporočena M-vreča;
- paketne:
 - paket,
 - poslovni paket,
 - poslovni paket večjih dimenzij,
 - paleta,
 - mednarodni poslovni paket;
- hitra pošta:
 - Hitra pošta po Sloveniji,
 - Hitra pošta znotraj mest,
 - Hitra pošta v tujino,
 - Hitra pošta iz tujine.

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

Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Vrednostno pismo je zaprta pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi ter ima označeno vrednost. Masa in velikosti morajo ustrezati pogojem za navadno pismo.

Pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku, pisma v kazenskem postopku, pisma v postopku vpisa v sodni register in postopku izbrisa iz sodnega registra so pošiljke, katerih vročanje določajo posebni zakoni in morajo ustrezati pogojem za priporočeno pismo.

Priporočena M-vreča je zaprta pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku, vsebuje publikacije ter se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Velikost naslovnice in masa priporočene M-vreče morata ustrezati velikosti in masi, ki sta določeni za navadno M-vrečo.

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in lahko ima označeno vrednost. Paket, ki ima označeno vrednost, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Velikosti morajo ustrezati pogojem za navadni paket, masa pa je lahko do 30 kg.

Poslovne pakete lahko v prenos oddajo pravne osebe in samostojni podjetniki, ki imajo s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo.

Poslovni paket v mora ustrezati naslednjim velikostim in masi:

- najdaljša stranica: do 150 cm,
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno: do 300 cm,
- najmanjša velikost naslovne strani: 16,5 x 23,5 cm,
- največja masa: do 50 kg.

Kot **poslovni paket večjih dimenzij** se šteje pošiljka, ki izpolnjuje enega od navedenih pogojev:

- najdaljša stranica presega 150 cm (največ 200 cm),
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, presega 300 cm (največ 550 cm),
- masa presega 50 kg (največ 100 kg).

Če poslovni paket večjih dimenzij presega navedene velikosti in/ali maso, se sprejem zaračuna po ceniku za prevoz tovora.

Kot paleta se šteje pošiljka, ki ustreza naslednjim velikostim in masi ter pogojem:

- največja dimenzija osnovne ploskve: 120 x 100 cm.
- največja višina: 150 cm,
- največja masa: do 600 kg,
- blago, naloženo na paletu, ne sme presegati zunanjih dimenzij osnovne ploskve palete,
- blago na paleti mora biti ustrezno zaščiteno pred poškodbami in razsutjem.

Če paleta presega navedene velikosti in/ali maso oziroma če je blago na paletu naloženo tako, da presega zunanje dimenzije osnovne ploskve palete, se sprejem palete zaračuna po ceniku za prevoz tovora.

Poslovni paketi, poslovni paketi večjih dimenzij in palete se prevzemajo v poslovnem prostoru pošiljatelja na podlagi predhodnega naročila. Če mora pismošča pri pošiljatelju čakati na prevzem poslovnega paketa, poslovnega paketa večjih dimenzij ali palete več kot 10 minut, se mu le-to zaračuna po ceniku.

Za poslovne pakete nepravilnih in nenavadnih oblik, ki jih ni možno zlagati drugega na drugega (npr. izpušni lonci, vlečne kljuke ...), in poslovne pakete brez ustrezne embalaže se zaračuna dodatek na posebno obliko.

Mednarodni poslovni paket je pošiljka v mednarodnem prometu, ki jo lahko na podlagi sklenjene pogodbe s Pošto za določene države v prenos oddajo pravne osebe in tiste fizične osebe, ki imajo v skladu s predpisi registrirano izvajanje dejavnosti (samostojni podjetniki). Mednarodni poslovni paket je lahko naslovljen na pravno ali fizično osebo.

Hitra pošta je pošiljka, za katero veljajo krajši roki prenosa. Velikosti Hitre pošte morajo ustrezati velikostim paketa. Največja masa Hitre pošte v notranjem prometu je 50 kg. Hitra pošta v notranjem prometu se deli na:

- Hitro pošto po Sloveniji in
- Hitro pošto znotraj mest.

Hitra pošta se prevzema pri pošiljateljih na podlagi telefonskega naročila pošiljatelja. V večjih mestih na brezplačno telefonsko številko 080 1400, v ostalih krajih pa telefonsko številko pošte. Če je treba pri pošiljatelju čakati na prevzem Hitre pošte za več kot 10 minut, se čakanje dodatno zaračuna po ceniku.

Hitra pošta po Sloveniji, sprejeta do določene ure na pošti, vključeni v prometni križ Hitre pošte (v nadaljevanju: prometni križ), in za naslovnika, ki se nahaja na področju pošte, ki je tudi vključena v prometni križ, se dostavi naslovniku še isti dan. Hitra pošta po Sloveniji se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in drugih dela prostih dnevih.

Prometni križ je poseben način prevoza Hitre pošte, ki omogoča, da so pošiljke, sprejete do določene ure na poštah v prometnem križu, dostavljene še isti dan naslovnikom, ki se tudi nahajajo na področju pošt v prometnem križu.

Prometni križ sestavljajo pošte, ki se nahajajo v osnovnem prometnem križu, in pošte, ki so s poštami v osnovnem prometnem križu povezane prek posredujočih pošt. Pošte v prometnem križu so navedene v *Seznamu pošt v prometnem križu Hitre pošte*. V osnovni prometni križ spadajo pošte, ki se nahajajo na relacijah:

- 5230 Bovec–PLC Ljubljana–5230 Bovec,
- 8261 Jesenice na Dolenjskem–PLC Ljubljana–8261 Jesenice na Dolenjskem,
- 4280 Kranjska Gora–PLC Ljubljana–4280 Kranjska Gora,
- 9101 Murska Sobota–PLC Ljubljana–9101 Murska Sobota in
- 6330 Piran–PLC Ljubljana–6330 Piran.

Vozniki vozijo po navedenih relacijah vsak delavnik (od ponedeljka do petka). Ustavljajo se na poštah, ki imajo pošiljke za odpravo, in na poštah, za katere imajo pošiljke. Po izmenjavi pošiljk v PLC Ljubljana z drugimi vozniki se vrnejo k izhodiščnim poštam. V prometni križ je vključenih več kot 270 sprejemnih in več kot 210 dostavnih pošt (število dostavnih pošt je manjše predvsem zaradi organizacije dostave v mestih, kjer je več pošt, saj se sprejem izvaja na vseh poštah, dostavo pa izvaja ena pošta).

Prevoz pošiljk Hitre pošte se v notranjem prometu opravlja tudi s pomočjo avtobusnih prevoznikov. Omenjeni način prevoza se opravlja le na relacijah, kjer izvajanje prevozov v lastni režiji ni rentabilno.

Hitra pošta znotraj mest se izvaja znotraj večjih mest (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica in Novo mesto), kjer se pošiljka dostavi naslovniku v 2 urah od prejema telefonskega naročila na brezplačni telefonski številki 080 1400 za prevzem pošiljke pri pošiljatelju. Pismonoša pošiljko prevzame pri pošiljatelju najpozneje v 30 minutah od prejema telefonskega naročila. Če pošiljatelj odda pošiljko na pošti, se pošiljka dostavi v 2 urah po sprejemu. Na območju ostalih pošt se pošiljka dostavi v 4 urah od sprejema pošiljke na pošti oziroma od prevzema pošiljke pri pošiljatelju.

Slika 5: Spremnica Hitre Pošte
(Vir: Pošta Slovenije, 2008)

Hitra pošta v tujino je lahko pošiljka SkyPak ali pošiljka EMS in omogoča najhitrejši prenos mednarodnih pošiljk. Pošiljko lahko pošiljatelj odda kot pisemsko pošiljko

(samo dokumenti) ali paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti). Največja masa Hitre pošte v mednarodnem prometu je 30 kg. Pošiljkam je možno slediti tudi po internetu ali telefonu. Iz tujine lahko prispe Hitra pošta kot pošiljka EMS.

2.1.2 NEKATERE POSEBNE POŠTNE STORITVE

Uporabnik poštne storitve ima pravico in dolžnost izbrati tisto vrsto storitev, ki ustreza naravi oziroma vrsti vsebine pošiljke, nadalje pomenu oziroma dejanski vrednosti pošiljke ali pa pomenu, ki ga ima sporočilo za uporabnika – pošiljatelja pošiljke. Pri pošiljanju pošiljk lahko uporabnik izbere tudi dodatno storitev, s katero prilagodi lastnosti in način prenosa pošiljk svojim potrebam.

Pošiljka oziroma sporočilo ima lahko za pošiljatelja drugačno vrednost od dejanske (če primerjamo, denimo, tržno vrednost nekega blaga z osebno dragocenostjo, ki nekemu pomeni nekaj več).

Poleg pošiljk splošni pogoji opredeljujejo tudi poštne storitve, ki se lahko uporabljajo pri posameznih pošiljkah.

Odkupnina je poštna storitev, pri kateri se pošiljka vroči naslovniku proti predhodnemu plačilu zneska odkupnine. Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati besedo "Odkupnina" in znesek odkupnine. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "Odkupnina", v mednarodnem prometu pa "Cash on delivery". Pošiljatelj mora s pošiljko oddati tudi izpolnjen ustrezeni vplačilni dokument.



Slika 6: Nalepka Odkupnine/COD
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Povratnica je poštna storitev, pri kateri se vročitev pošiljke potrdi na posebnem obrazcu *Povratnica – Advice of receipt*. *Povratnico* izpolni pošiljatelj in jo odda skupaj s pošiljko. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "AR". *Povratnica* se vrne pošiljatelju kot navadno pismo. Pri potrditvi prevzema pošiljke s storitvijo povratnica, prispele iz mednarodnega prometa, mora prejemnik na povratnico zraven podpisa in navedbe morebitnega razmerja do naslovnika napisati ime in priimek z velikimi tiskanimi črkami.



Slika 7: Nalepka AR
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Osebna vročitev je poštna storitev v notranjem prometu, pri kateri mora biti priporočeno pismo ali vrednostno pismo vročeno osebno naslovniku. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "Vročiti osebno".



Slika 8: Nalepka vročiti osebno
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Pazljivejše ravnanje je poštna storitev, pri kateri se s pošiljko ravna posebej pazljivo. Pošiljke, v katerih so žive živali ter nevarne snovi, ki si jih izmenjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom, morajo biti oddane v prenos s pazljivejšim ravnanjem. Na naslovni strani pošiljke mora pošiljatelj napisati ustrezno oznako, ki opozarja na naravo vsebine pošiljke (na primer: Občutljivo, Varuj pred toploto, Ne obračaj, Steklo). Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "Občutljivo", v mednarodnem prometu pa "Fragile".



Slika 9: Nalepka Občutljivo/Fragile
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Prednostno je poštna storitev v mednarodnem prometu, pri kateri ima pošiljka prednost pri prenosu. Na naslovni strani pošiljke mora biti oznaka "Priority".



Slika 10: Nalepka Prednostno/Priority
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Klic 1 je poštna storitev, pri kateri je treba pred dostavo obvezno poklicati naslovnika in se dogovoriti o okvirnem času dostave. Storitve lahko uporabljajo le pošiljatelji poslovnih paketov v notranjem prometu.

Klic 2 je poštna storitev, ki pomeni, da se poslovni paket najprej poskuša vročiti z redno dostavo. Če ob poskusu redne dostave ni vročen in če naslovnik paketa ne prevzame v dveh dneh po puščenem *obvestilu o prispeli pošiljki*, je treba naslovnika poklicati in se dogovoriti o brezplačni drugi dostavi ali o prevzemu paketa na pošti. Storitve lahko uporabljajo le pošiljatelji poslovnih paketov v notranjem prometu.

Čas dostave je storitev, ki jo lahko uporabljajo le pošiljatelji poslovnih paketov v notranjem poštnem prometu. Gre za storitve Dostava do 10. ure, Dostava po 16. uri in Prevzem na pošti. Pri storitvah Dostava do 10. ure in Dostava po 16. uri lahko pošiljatelj izbere okvirni čas dostave v okviru možnosti dostavne pošte.

Poslovni paketi s storitvijo **Dostava do 10. ure** se naslovníku dostavijo do 10.00 (od ponedeljka do petka). Naslovnik mora v *dostavno knjižico*, v stolpec Opomba, vpisati tudi uro in minuto, ko mu je bila pošiljka vročena. Če naslovnik ne označi časa vročitve, to stori poštni delavec.



DOSTAVA DO 10. URE

Slika 11: Nalepka Dostava do 10. ure
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Poslovni paketi s storitvijo **Dostava po 16. uri** se naslovníkom v določenih krajih dostavijo po 16.00 (od ponedeljka do petka). Naslovnik mora v *dostavno knjižico*, v stolpec Opomba, vpisati tudi uro in minuto, ko mu je bila pošiljka vročena. Če naslovnik ne označi časa vročitve, to stori poštni delavec. Storitve Dostava po 16. uri se ne upoštevata, če pošiljke v okviru delovnega časa pošte ni možno dostaviti po 16. uri (če pošiljka prispe v soboto ali na drugi delovni dan, ko pošta ne posluje po 16. uri), te pošiljke se dostavijo dopoldan skupaj z ostalimi pošiljkami.



DOSTAVA PO 16. URI

Slika 12: Nalepka Dostava po 16. uri
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Poslovni paketi s storitvijo **Prevzem na pošti** se naslovníkom izročajo na pošti. Naslovníku se v tem primeru dostavi samo *obvestilo o prispeli pošiljki*, poslovni paket pa se ne dostavlja.

Storitev **Vplačnina po pogodbi** lahko uporabljajo pošiljatelji poslovnih paketov v notranjem prometu in pomeni, da vplačnino za odkupnino poravnata pošiljatelj. To pomeni, da se od naslovníka izterja samo znesek odkupnine.

Storitev **Čeki** lahko izbere pošiljatelj poslovnih paketov v notranjem prometu, če želi naslovníku omogočiti plačilo odkupnine v več obrokih s čeki osebnih računov. Takšni poslovni paketi so opremljeni s posebno spremnico, katere obliko določita pošiljatelj in Pošta. Posebna spremnica je sestavljena iz naslovnice, specifikacije (na njej so napisani zneski posameznih obrokov in datumi unovčenja čekov) in posebne položnice, ki je prazna in prečrtana. Poslovni paketi s to storitvijo se vročajo naslovníku proti predhodnemu podpisu na specifikaciji in proti predhodni

izdaji čekov za plačilo odkupnine na obroke. Podpis naslovnika v *dostavni knjižici* ni potreben. Čeki se morajo glasiti na pošiljatelja pošiljke ter na zneske in datume, ki so izpisani v specifikaciji. Pismonoša vpiše v specifikacijo številke prevzetih čekov.

Storitev **Trajni nalog** lahko izbere pošiljatelj poslovnih paketov v notranjem prometu, če želi naslovniku omogočiti plačilo odkupnine s trajnim nalogom na osebni račun in če ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. V primeru plačila odkupnine s trajnim nalogom morajo biti poslovni paketi oddani s storitvijo Odkupnina. Pošiljatelj mora spremnici priložiti pooblastilo za trajni nalog na osebni račun, če priloži položnico, pa je le-ta prazna in prečrtana. Poslovni paketi s to storitvijo se vročajo samo osebno naslovniku, ki je naveden na pooblastilu in spremnici. Naslovník mora potrditi prevzem s podpisom v *dostavni knjižici* in z dvema podpisoma na pooblastilu ter na pooblastilo napisati tudi kraj in datum. Pismonoša mora primerjati številko osebnega računa s podatki na bančni kartici. V primeru neujemanja je treba napačno številko prečrtati in zraven čitljivo prepisati številko z bančne kartice. Popravek na pooblastilu overi pismonoša s podpisom.

Poštnino plača naslovník je storitev v notranjem prometu, pri kateri poštnino za prenos poslovnega paketa, poslovnega paketa večjih dimenzij ali palete plača naslovník. Storitev lahko izbere tudi pošiljatelj Hitre pošte v notranjem prometu, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. Pri vročitvi pošiljke se naslovníku izda račun za poštnino.



Slika 13: Nalepka Poštnino plača naslovník
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Dobavnica je storitev, pri kateri prejme pošiljatelj poslovnega paketa, poslovnega paketa večjih dimenzij ali palete od naslovnika potrjeno dobavnico. Storitev lahko izbere tudi pošiljatelj Hitre pošte v notranjem prometu, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo. Pri tej storitvi naslovník potrdi prejem pošiljke s podpisom na dobavnici in v vročilni listini ter poštnemu delavcu vrne en izvod dobavnice. Morebitno neujemanje dejanskega stanja vsebine pošiljk s popisom na dobavnici ureja naslovník s pošiljateljem.



Slika 14: Nalepka Dobavnica
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Storitev Več paketov za istega naslovnika lahko uporabljajo le pošiljatelji pri pošiljanju poslovnih paketov (z maso do 50 kg, ki niso večjih dimenzij). Vse pakete v okviru storitve Več paketov za istega naslovnika je treba dostaviti sočasno.

V skupno maso se seštevajo pošiljke Hitre pošte znotraj mest, pri čemer velja, da skupna masa pošiljke ne sme presegati 105 kg, pri čemer masa posameznega kosa

ne sme presegati 50 kg. Pošiljatelj tako pošiljko oddajo z eno spremnico, na katero morajo v polje "Opombe" vpisati število kosov v skupni pošiljki (npr. 5 kosov).

2.1.3 PRAVILNO NASLAVLJANJE POŠTNIH POŠILJK

Z odprtjem novih pošt je nastala potreba po dopolnitvi poštних številok za podjetja, družbe in druge organizacije. Ne nazadnje so se kar precej spremenili poštni tehnološki predpisi zaradi vse večje avtomatizacije prenosa poštних pošiljk, zlasti avtomatskega usmerjanja pošiljk v poštnih centrih s sodobno informacijsko tehnologijo.

Pošiljateljev naslov

Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan na knjiženih pošiljkah in navadnih pošiljkah z oznako "*Poštnina plačana pri pošti ...*" in "*Poštnina plačana Pog. št. ...*" za pošiljke v notranjem prometu oziroma "*Postage paid*" za pošiljke v mednarodnem prometu ter na pošiljkah, zavezanih carinski kontroli, in na svežnjih z naslovljeno, delno naslovljeno ali nenaslovljeno direktno pošto in naslovljeno, delno naslovljeno ali nenaslovljeno publikacijo. Pošiljateljev naslov naj bo napisan ali označen v zgornjem levem delu naslovne strani ali na hrbtni strani pošiljke.

Naslovnikov naslov

Ogledalo vsake poštno pošiljke naj bi bil popolni naslov, kar pomeni, da mora biti pravilno in čitljivo napisan naslovnikov naslov in pravilno opremljena pošiljka. Naslov je lahko natisnjen ali napisan z roko. Knjižene pošiljke morajo biti naslovljene na enega naslovnika. Pri navadnih pošiljkah, ki so naslovljene na več naslovnikov, morajo biti naslovniki na istem naslovu. Naslovnikov naslov mora biti v desnem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora.

Na pošiljkah mora biti naslovnikov naslov pravilno napisan, kar pomeni, da morajo biti podatki navedeni v naslednjem vrstnem redu:

- naslovnikovo ime in priimek ali naziv družbe, ustanove itd.,
- ulica, hišna številka oziroma naselje in hišna številka,
- pri uporabnikih poštnih predalov kratica p. p. s številko poštnega predala,
- pri pošiljkah, naslovljenih na poštno ležeče, oznaka "Poštno ležeče" oziroma za pošiljke v mednarodnem prometu oznaka "Poste restante",
- uradna kratica naslovne države (za pošiljke v mednarodnem prometu, lahko pa tudi za pošiljke v notranjem prometu), poštna številka in naziv naslovne pošte,
- pri naslovnikih, ki jim je določena posebna poštna številka, posebna poštna številka in naziv naslovne pošte,
- ime države (za pošiljke v mednarodnem prometu, lahko pa tudi za pošiljke v notranjem prometu).

Če na območju posamezne pošte obstaja več ulic z enakim nazivom, se pred navedbo ulice in hišne številke vpiše naziv naselja.

V notranjem in mednarodnem prometu se pošiljke naslavljajo v latinici. Pošiljka v mednarodnem prometu je lahko naslovljena tudi s pisavo naslovne države, vendar morata biti v latinici napisani naslovna pošta in naslovna država.

V mednarodnem prometu se pri naslavljanju uporabljajo posebne kode, imenovane ISO-alfa kode, ki se pišejo pred pošto številko ali naslovno pošto (če država ne uporablja poštnih številke). Seznami teh kod za vse države imajo vse naše pošte. Te kode se vselej ne ujemajo z "avtomobilskimi" kraticami držav (na primer: AT – Avstrija, IT – Italija, DE – Nemčija, HR – Hrvaška, HU – Madžarska, BA – Bosna in Hercegovina, MK – Makedonija), ki jih nekatere države kljub temu uporabljajo namesto ISO-alfa kod.

Priporočila za naslavljanje

Naslovnikov naslov mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora. Pošiljatelj naslov naj bo napisan ali označen v zgornjem levem delu naslovne strani ali na hrbtne strani pošiljke.

Priporočajo se računalniške pisave Arial, Courier, Times New Roman, velikosti od 10 do 12. Za neprimerno pisavo veljajo poševni tisk, poudarjeni tisk, podčrtani tisk, okrasne pisave, neenakomerna pisava, bele črke na temnem ozadju, pisava brez presledkov, osenčena pisava, z roko napisane velike in male pisane ter oglate črke.

Pisemski ovitek s prosojnim okencem ima na naslovni strani izdelano prosojno okence pravokotne oblike, skozi katero se lahko vidi le naslovnikov naslov. Prosojno okence je lahko postavljeno v prostoru, ki mora biti oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka;
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba;
- najmanj 15 mm od levega stranskega roba;
- najmanj 15 mm od spodnjega roba.

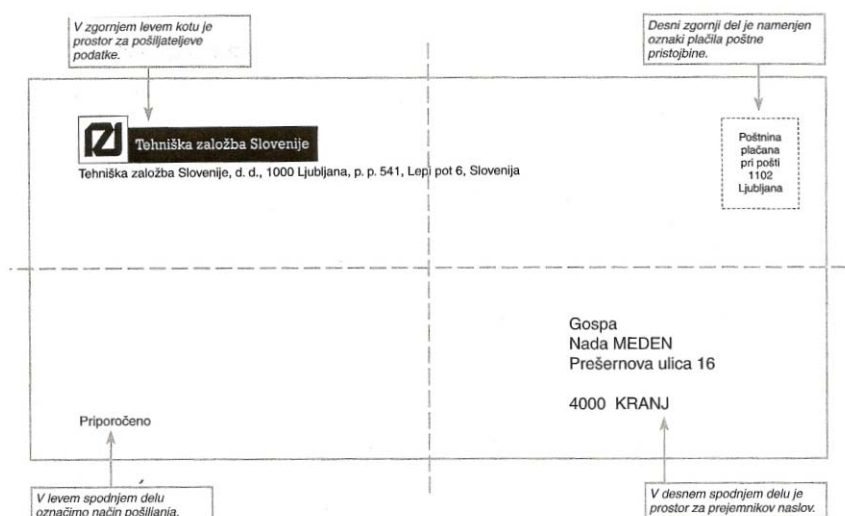
Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba ter mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere. Njegova najmanjša velikost je 30 x 85 mm, največja velikost pa 45 x 90 mm.

Prostor za naslovnikov naslov za pošiljke v izmeri najmanj 90 x 140 mm in največ 165 x 235 mm je oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba,
- najmanj 15 mm od desnega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba,
- največ 140 mm od desnega proti levemu robu.

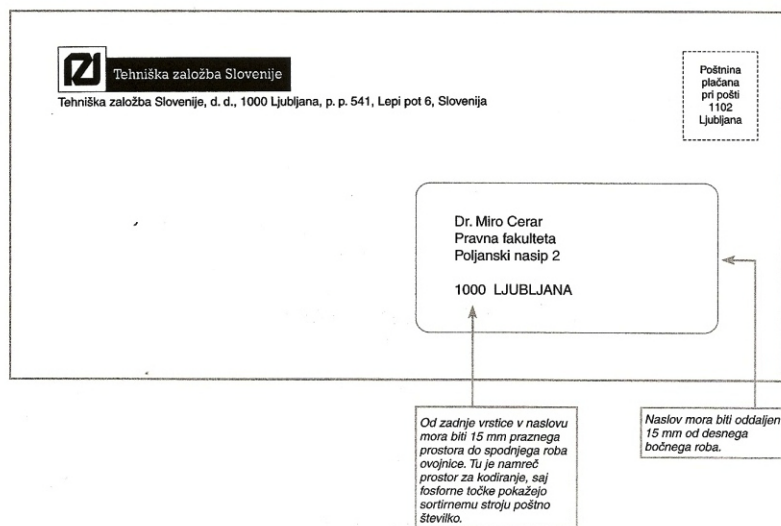
Prostor za naslovnikov naslov za pisma večjih dimenzij v izmeri najmanj 165 x 235 mm in največ 244 x 355 mm je oddaljen najmanj:

- 60 mm od zgornjega roba,
- 60 mm od desnega roba,
- 60 mm od spodnjega roba,
- 60 mm od levega roba.



Slika 15: Kuverta ali pisemska ovojnica
(Vir: Oblikovanje dokumentov)

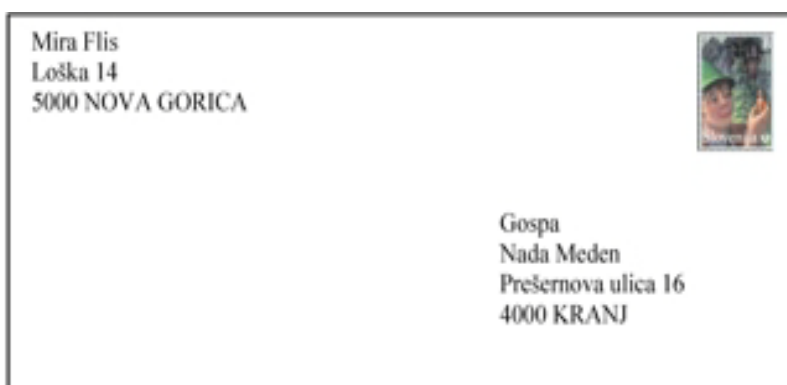
Ovojnica z okencem na levi strani je standardizirana, če je naslov oblikovan po poštnih merilih. Če uporabljamo ovojnico z okencem na desni strani, potem bo treba v dopisu tudi naslovnika napisati na to stran. Ko dopis zložimo, mora biti okrog naslova toliko prostora, da v okencih vidimo samo naslov. Ovojnica naj bo svetle barve in izdelana iz neprosojnega papirja.



Slika 16: Naslavljanje poštnih pošilk
(Vir: Oblikovanje dokumentov)

Pri klasičnem pošiljanju je pravilno naslavljanje pisemskih pošilk pomembno zaradi pravočasnega prenosa. V poštnih centrih se pisemske pošiljke usmerjajo strojno in vsakemu pošiljatelju je samo v korist, če upošteva priporočila pošte v zvezi s pravilnim naslavljanjem poštnih pošilk.

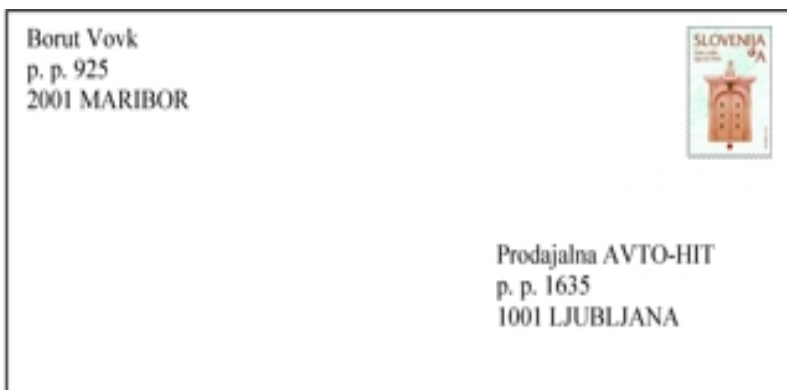
2.1.4 NASLOVNI PODATKI



Slika 17: Splošna pravila
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Podatki o pravilnem naslavljanju

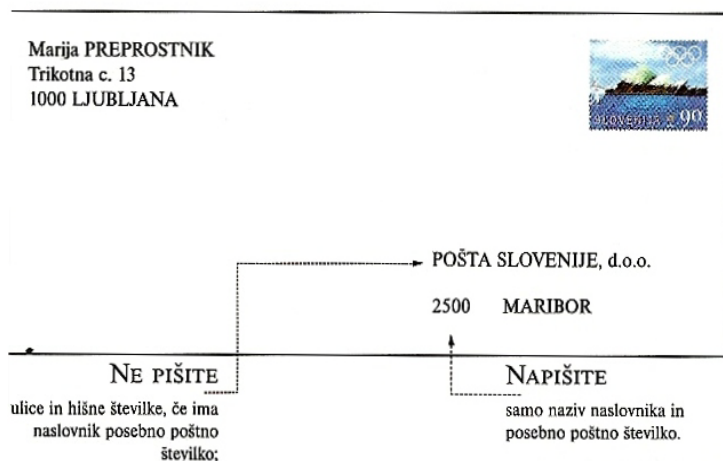
- Naslov je čitljivo napisan v desnem spodnjem delu naslovne strani pošiljke, vzporedno z najdaljšo stranico,
- naslov je levo poravnan,
- okoli naslova je prazen prostor v širini 10–15 mm (brez motečih oznak),
- pod naslovom ni nobenih dodatnih podatkov (telefonskih števil, števil transakcijskih računov ...),
- poštna številka in naziv naslovne pošte sta zmeraj v isti vrstici,
- dolžina naslova lahko znaša do 10 cm.



Slika 18: Poštni predal
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Pri naslavljanju na p. p. upoštevamo, da:

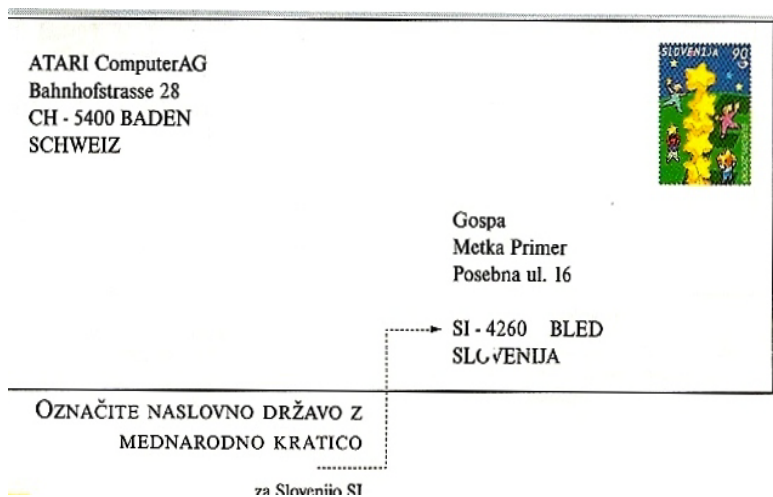
- če pišemo ulico in hišno številko, jo navedemo v vrstico pred navedbo p. p.,
- je na spletnih straneh na voljo seznam uporabnikov poštne predalov,
- se poštne številke v večjih krajih v Sloveniji končajo z 1.



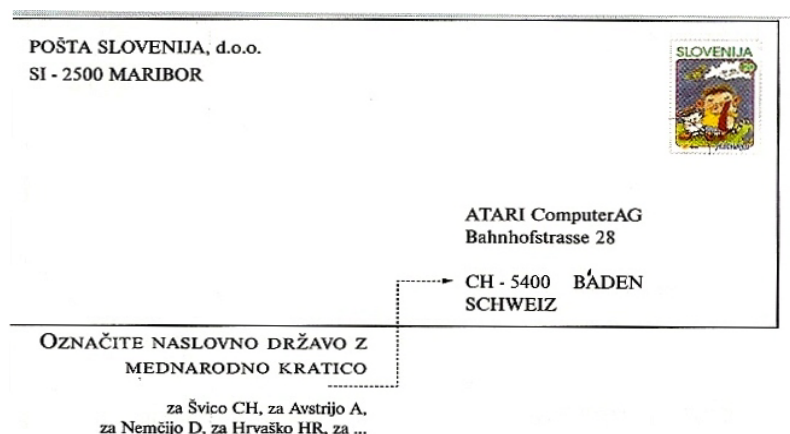
Slika 19: Posebna poštna številka
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)

Ko pišemo podjetju, ki ima posebno poštno številko:

- napišemo samo ime podjetja in posebno poštno številko,
- če pišemo ulico in hišno številko, jo navedemo v vrstici pred navedbo posebne poštne številke,
- pogosto se dogaja, da pošiljatelj želi v naslovu podjetja navesti ime in priimek direktorja ali druge kontaktne osebe. V tem primeru se napiše ime in priimek pod ali nad nazivom podjetja.



Slika 20: Naslavljanje v Slovenijo
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)



*Slika 21: Naslavljanje v tujino
(Vir: Pošta Slovenije, 2001)*

Kadar naslavljam poštne pošiljke v tujino, označimo naslovno državo tako z imenom kot z mednarodno kratico (npr. CH za Švico, HR za Hrvaško, D za Nemčijo). Mednarodna kratica za Slovenijo je SI. Mednarodne kratice držav lahko pošiljatelj poišče na vsaki pošti.

2.1.5 POŠTNA ŠTEVILKA

Poštna številka je oznaka, sestavljena iz štirih števk, ki dopolnjuje ime enote poštnega omrežja in se uporablja tudi za druge potrebe na področju poštnega prometa in v druge namene. Prva številka praviloma označuje območje poslovne enote, druge tri pa konkretno poštno enoto na območju posamezne poslovne enote.

Namen poštne številke je, da omogoči:

- hitrejšo in enostavnejšo delitev in usmerjanje poštnih pošilk v notranjem poštnem prometu, v mednarodnem prometu pa prilagodi tehnologijo predelave poštnih pošilk tehnologiji naslovnih držav;
- uporabo mehanizacije in avtomatizacije pri predelavi (razvrščanju) poštnih pošilk;
- obdelavo podatkov z uporabo računalnikov in drugih sodobnih tehničnih sredstev ipd.

Poštna številka je sestavni del naslova pošiljke. Njena uporaba je obvezna pri naslavljanju vseh vrst poštnih pošilk. Pošiljke brez poštne številke v naslovu se štejejo za pošiljke s pomanjkljivim naslovom. Pri nas od 1. marca 1996 uporabljamo štirimestno poštno številko. Poštni logistični center ima za vodilno številko kombinacijo števk 002, izmenjalna pošta 003 in carinska pošta 004.

V preglednici je opisana zgradba poštne številke v vseh državah članicah EU.

Država	Poštna številka	Oznaka države	Opombe
Belgija	4 številke		
Bolgarija	4 številke		
Češka	5 številke		Med tretjo in četrto številko je presledek. Med poštno številko in imenom mesta sta dva presledka.
Danska	4 številke		
Nemčija	5 številke		Pred poštno številko se nikoli ne sme uporabiti oznaka države (D- ali DE-). V tem primeru lahko pošiljko zadrži stroj za razvrščanje pošte.
Estonija	5 številke		
Irska	–		Po možnosti se doda oznaka sektorja v Dublinu.
Grčija	5 številke		Med tretjo in četrto številko je presledek.
Španija	5 številke		
Francija	5 številke		
Italija	5 številke		Za imenom mesta se doda kratica pokrajine - glej seznam na spletni strani UPU (http://www.upu.int/post_code/en/countries/ITA.pdf).
Ciper	4 številke		
Latvija	4 številke (desno)	LV	Pred poštno številko je treba napisati "LV -". Številka je desno od imena mesta, ločena pa sta z vejico.
Litva	5 številke	LT	Pred poštno številko je treba napisati "LT-".
Luksemburg	4 številke		
Madžarska	4 številke		Ime ulice je treba napisati pod imenom mesta Poštno številko je treba napisati v ločeno vrstico nad imenom države.
Malta	3 črke + 4 številke		Poštno številko je treba napisati pod imenom mesta, med črkami in števkami pa je presledek.
Nizozemska	4 številke + 2 črki		Med števkami in črkami je presledek.
Avstrija	4 številke		
Poljska	5 številke		Med drugo in tretjo številko je pomišljajo
Portugalska	7 številke		Med četrto in peto številko je pomišljajo
Romunija	6 številke		
Slovenija	4 številke	SI	Pred poštno številko je treba napisati "SI-".
Slovaška	5 številke		Med tretjo in četrto številko je presledek.
Finska	5 številke	FI	Pred poštno številko je treba napisati "FI-".
Švedska	5 številke	SE	Pred poštno številko je treba napisati "SE-". Med tretjo in četrto številko je presledek.
Združeno kraljestvo	5 do 7 alfanumeričnih znakov		Poštno številko je treba napisati v vrstico za zadnjo vrstico naslova, nad imenom države. Napisana mora biti v svoji vrstici brez ločil. Prva skupina znakov (2 do 4 alfanumerični znaki) je s presledkom ločena od druge skupine znakov (3 znaki, ki so vedno v zaporedju: številka črka, črka).

Tabela 1: Zgradba poštne številke v vseh članicah EU

(Vir: <http://publications.europa.eu/code/sl/sl-390105.htm>)

2.1.6 OZNAČEVANJE POŠTNINE

Pošta ne proizvaja proizvodov, ampak se ukvarja s prenosom pošiljk, ponudbo določenih storitev in zanje mora dobiti ustrezno plačilo. Praviloma poštne storitve plača pošiljatelj pošiljke vnaprej, ob oddaji.

Poština se na pošiljki označi z:

- veljavnimi poštnimi znamkami;
- odtisi strojev za frankiranje. V tem primeru morajo biti pošiljke obvezno oddane na pošti, saj je treba preveriti pravilnost označene poštne;
- odtisi tiskarskih strojev. V tem primeru morajo biti pošiljke obvezno sprejete na pošti, saj jih je treba evidentirati in plačati ustrezno poštino;
- odtisi strojev za frankiranje, odtisi tiskarskih strojev. V tem primeru morajo biti pošiljke obvezno sprejete na pošti, saj jih je treba evidentirati in plačati poštino;
- oznako, da je poština plačana (*“Poština plačana pri pošti ...”* oziroma v mednarodnem prometu *“Postage paid Slovenia”*). V tem primeru morajo biti pošiljke obvezno sprejete na pošti, saj jih je treba ustrezno evidentirati in plačati ustrezno poštino;
- oznako *“Poština plačana. Pog. št...”*;
- računalniškimi nalepkami;
- vpisom zneska poštne na spremnico.

Za standardna pisma, navadna pisma in dopisnice v notranjem in v mednarodnem prometu, za katere poština ni bila plačana pri oddaji ali je bila samo delno plačana, se izterja od naslovnika pri vročitvi oziroma od pošiljatelja (kadar se mu pošiljka vrača) porto poština. Šteje se, da poština ni plačana, če je na pošiljki nalepljena neveljavna znamka. Neveljavna znamka je tista, ki je poškodovana, tako da ni razvidno ime države (Slovenija), nazivna vrednost, označena s številkami ali črkami, in beseda *“Pošta”* oziroma zaščitni znak Pošte. Prav tako niso veljavne tiste znamke, ki so že bile uporabljene za označitev plačila poštne storitve, znamke, katerih veljavnost je prenehala, in znamke, ki jih ni izdala Pošta. Raznih nalepk, ki bi jih lahko pomotoma zamenjali za poštne znamke, ni dovoljeno lepiti na naslovno stran pošiljk, predvsem pa ne v zgornji desni kot. To seveda ne velja za doplačilne znamke ob tednu Rdečega križa in tednu solidarnosti, ki se sicer lepijo na naslovno stran, vendar ne v zgornji desni kot, ki je namenjen označevanju plačila poštne.

Z uporabo poštinskega stroja se lahko plačuje poština za vse pisemske pošiljke. Pošiljatelj, ki ima poštinski stroj, sme pošiljke, frankirane s strojem, oddajati le pri sprejemni pošti, ki je navedena v pogodbi o uporabi poštinskega stroja.

V mednarodnem prometu lahko pošiljatelj za pisemske pošiljke plača poštino tudi z mednarodnim kuponom za odgovor, ki ga izdaja Mednarodni urad Svetovne poštne zveze. Mednarodni kupon za odgovor lahko uporabnik zamenja za eno ali več poštne znamke, potrebnih za plačilo poštne za prenos standardnega pisma s storitvijo Prednostno v mednarodnem prometu. Mednarodni kupon torej omogoča pošiljatelju pisma vnaprejšnje plačilo stroškov prenosa pisemske pošiljke namesto naslovnika, katerega odgovor pričakuje.

Določene pošiljke pa so tudi oproščene plačila poštne. Poštne so oproščene pošiljke za slepe in slabovidne (razen za storitev Prednostno) in službene pošiljke (pošiljke, ki jih pošiljajo organizacijski deli Pošte v zvezi z opravljanjem storitev).

Zanimivost: Slovenec Lovrenc Košir je leta 1835 predlagal uvedbo poštne znamke, a žal za to ni bilo dovolj gradiva. Tako je bila prva znamka izdana leta 1840 v Veliki Britaniji. Deset let kasneje se je veliko držav, med njimi tudi avstrijska monarhija, katere del je bila današnja Slovenija, odločila za poštno reformo z uvedbo poštne znamke.

2.1.7 STROJNO PREPOZNAVANJE NASLOVOV

Bralna naprava *Optical character recognition* (OCR) v avtomatskem pisemskem usmerjevalniku je zasnovana za velik spekter različnih pisav, vključno z ročno napisanimi naslovi, in je precej tolerantna do odstopanj od ideala. Na kakovost prepoznavanja naslovov pa vpliva mnogo različnih faktorjev: z roko napisanih naslovov ni mogoče prepoznavati tako dobro kot strojno napisane naslove. Odstopanje od idealov pomeni zmanjšanje kakovosti prepoznavanja. Da bi se temu izognili in dosegli optimiranje odstotka prebranih naslovov, velja upoštevati nekaj priporočil.

Blok z naslovnimi podatki naslovnika

- Blok z naslovom prejemnika naj ne bo širši od 10 cm,
- vrstice naslova naj bodo znotraj naslovnega bloka levo poravnane,
- presledki med vrsticami naj bodo zmeraj enaki, med 1 in 2,5 mm,
- v naslovnem bloku ne dodajamo praznih vrstic,
- naslov naslovnika naj bo sestavljen iz najmanj treh in največ sedmih vrstic,
- blok z naslovom naslovnika naj bo obdan s cono mirovanja širine 10 mm (če je mogoče, 20 mm),
- znotraj cone mirovanja naj ne bo nobenih motečih informacij, kot so npr. reklamni napisi,
- naslovnega bloka naj ne motijo žigi, grafični elementi, logotipi ali znamke. Blok naj ne bo prečrtan ali opremljen z različnimi zaznamki.
- Naslov naslovnika naj bo napisan v naslednjem vrstnem redu:
 - ime in priimek naslovnika ali naziv družbe, ustanove itd.,
 - po potrebi podrobnejša oznaka prejemnika,
 - po potrebi predel kraja,
 - podatki za dostavo (ulica in hišna številka) oz. izročanje (poštni predal),
 - poštna številka (pred naslovno pošto) in naslovna pošta, zapisani v eni vrstici.

Blok z naslovnimi podatki pošiljatelja

- Blok z naslovnimi podatki pošiljatelja naj se nahaja v coni za pošiljatelja in naj bo jasno ločen od bloka z naslovnimi podatki prejemnika,
- vrstice v naslovnem bloku pošiljatelja naj bodo levo poravnane in naj ne bodo uokvirjene,
- enak vrstni red kot pri naslovnikovem naslovu naj velja tudi za naslov pošiljatelja, da bi tako lahko v prihodnje izkoristili podatke o pošiljatelju za prenaslavljanje.

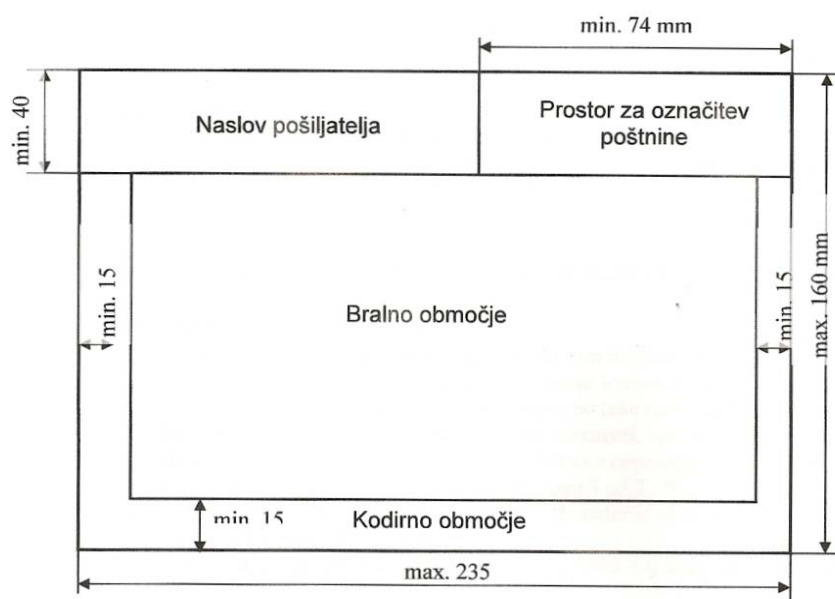
Karakteristika črk in znakov (pisava)

- Za zelo dobro prepoznavnost naslovov se priporoča za enega od naslednjih fontov iz aktualiziranega nabora fontov: Courier, Letter Gothic, Arial, Helvetica, Century, Eurostile, Futura medium, Franklin Gothic medium, Bookman medium,
- črke naj bodo zapisane z debelino črt *regular* ali *medium* v velikosti 10–12 točk,
- načeloma je mogoče prebrati velikosti med 8 in 20 točkami – 20 je maksimalna velikost, ki je definirana v bralni napravi za prepoznavanje – priporočena velikost za oblikovanje pravilnega naslova je 10 do 12 točk,
- pri pisanju naslovov se izogibamo pisavam s prelomljenimi ali nepravilnimi črkami, poševni pisavi, imitaciji rokopisov, črkam s poudarjenimi obrisi, okrašenim in negativnim črkam,
- za celoten naslov uporabimo enotno vrsto, velikost in debelino črk,
- od konca enega znaka (črka ali številka) do začetka naslednjega znaka naj bo vseskozi presledek 0,4–1,5 mm,
- presledek med bloki s številkami in med besedami naj bo 1 do 4 udarce na tipko za presledek,
- vsi elementi naslova morajo biti medsebojno ločeni s prepoznavnim presledkom. Izjema: hišna številka in dodatki, kot je nadstropje, so ločeni s poševnico (/), brez dodatnih presledkov,
- vsi uporabljeni znaki naj stojijo vsak sam zase, naj se ne dotikajo ali prekrivajo in naj niso tiskani razprto,
- barva ozadja so posredno omejena. Prednostno se uporabljajo svetle barve, najbolje bela, čeprav so pastelne barve dopustne. Nezaželena so ozadja v temno sivi, zeleni, rdeči, oranžni, škrlatni in modri,
- načeloma velja: kolikor večji je kontrast, toliko višji je delež prebranih naslovov. Če v idealnem primeru uporabljate črno pisavo na belem ozadju, boste avtomatično izpolnili vsa priporočila.

Primer dobro prepoznavne oblike
naslova
Gospod
Janez Prijatelj
Okrogla pot 5
2000 Maribor

Primer slabo prepoznavnih oblik naslova

Gospod
Janez Prijatelj
Okrogla pot 5
2000 Maribor



Slika 22: Cone pri standardni pisemski pošiljki
(Vir: PLC Ljubljana, 1997)

Pri standardnih pisemskih pošiljkah je naslovna stran razdeljena v naslednje cone: za branje, za frankiranje, za pošiljatelja in za kodiranje.

3 OBSTOJEČE STANJE

3.1 POŠTA SLOVENIJE D.O.O.



Slika 23: Logotip podjetja Pošta Slovenije

<http://www.posta.si/>

Pošta Slovenije, d. o. o., je bila ustanovljena na osnovi Zakona o Pošti Slovenije. S samostojnim poslovanjem je začela 1. 1. 1995. Leta 1998 je bila s Sklepom o preoblikovanju Pošte Slovenije, d. o. o., preoblikovana v javno podjetje Pošta Slovenije, d. o. o., 18. 7. 2002 pa je bila s Sklepom o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije, d. o. o., preoblikovana v družbo Pošta Slovenije, d. o. o.

Pošta Slovenije, d. o. o., je gospodarska družba. Ustanovitelj in edini lastnik je Republika Slovenija. Pošta Slovenije je velika organizacija in logistični sistem, ki s svojo mrežo poslovnih prostorov – poštne poslovalnice ali kratko poštnice (skupaj jih je 559) – zelo dobro in enakomerno pokriva celotno ozemlje države.

Ob osamosvojitvi je imela poštna organizacija v Sloveniji osem poštne centrov (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica in Novo mesto), to pa je bilo za tako majhno območje, kot je Slovenija, iz ekonomskega vidika veliko preveč. Takrat so v vseh poštne centrih opravljali raztovarjanje in natovarjanje na vozila ter celoten proces predelave poštne pošiljke ročno. Zasnovana je bila vizija Pošte Slovenije, ki je predvidela dva poštna centra: enega v Ljubljani in enega v Mariboru.

In tako je leta 2002 organizacijsko Pošto Slovenije d. o. o., ki ima sedež družbe in poslovanje v Mariboru, sestavljajo še osem regijskih poslovnih enot: PE Maribor, PE Celje, PE Kranj, PE Nova Gorica, PE Koper, PE Novo mesto, PE Murska Sobota, PE Ljubljana; Poslovna enota Poštni logistični center Ljubljana in Poštno logistični center Maribor pa sta bila ustanovljena leta 2008.

Pošta Slovenije sedaj ni več le tradicionalno logistično podjetje, ampak moderno visoko razvito evropsko logistično poštno podjetje.

3.1.1 OSEBNA IZKAZNICA POŠTE SLOVENIJE

Pošta Slovenije je ena od večjih slovenskih družb in eno ključnih podjetij v popolni državni lasti. Z obsežnim naborom storitev, visokimi prihodki, investicijami in

dobičkom, veliko akumulacijo znanja, dolgoletno tradicijo in pripadnostjo več kot 6700 zaposlenih pomeni enega od stebrov nacionalnega gospodarskega okolja.

Pošta Slovenije je imela ob koncu minulega leta 6.733 zaposlenih, deset poslovnih enot, 566 pošt s 1.370 poštnimi okenci, od teh 1.195 samo za delo s strankami, dva poštna logistična centra in obširen vozni park z 2.899 vozili (kolesa, mopedi, skuterji, avtomobili). Pošta Slovenije je med januarjem in novembrom opravila 1.0045 milijarde storitev, od tega 993,6 milijona pisemskih storitev, 7,9 milijona paketnih in tri milijone drugih poštnih storitev. Hčerinska družba Pošte Slovenije je EPPS (Elektronsko pismo pošte Slovenije), pridruženi družbi pa sta PBS (Poštna banka Slovenije), kjer ima Pošta Slovenije 45-odstotni delež, in družba Feniksšped (49-odstotni delež). Pošta Slovenije ima kapitalske naložbe tudi v Športni loteriji Slovenije (20 odstotkov) in 370 delnic Zavarovalnice Triglav.

Lani je Pošta Slovenije po prvih ocenah ustvarila 238,9 milijona evrov prihodkov, kar je 5,7 odstotka več kot predlani. Podobno kot preostali logistični operaterji ima tudi Pošta Slovenije razmeroma nizek donos kapitala, ki je za lani znašal okoli šest odstotkov. Največja pomanjkljivost Pošte Slovenije je velika navezanost na Slovenijo, ki je izjemno majhen zaprt trg in ob zmanjšanju tržnega deleža se lahko Pošta Slovenije znajde v težavah.

Za primerjavo: Deutsche Post, največja poštna družba na svetu, ustvari približno 16-odstoten donos kapitala, vendar pa je treba upoštevati velik vpliv izrednih prihodkov. Deutsche Post je lani po prvih podatkih ustvarila 2,4 milijarde evrov dobička iz poslovanja, kar je bilo četrtno manj kot predlani. Obseg letalskih in čezoceanskih pošiljk se je samo v zadnjem lanskem četrtletju zmanjšal za več kot deset odstotkov. Skromno rast Deutsche Post dosega zgolj na območju vzhodne Evrope, Bližnjega vzhoda in Afrike.

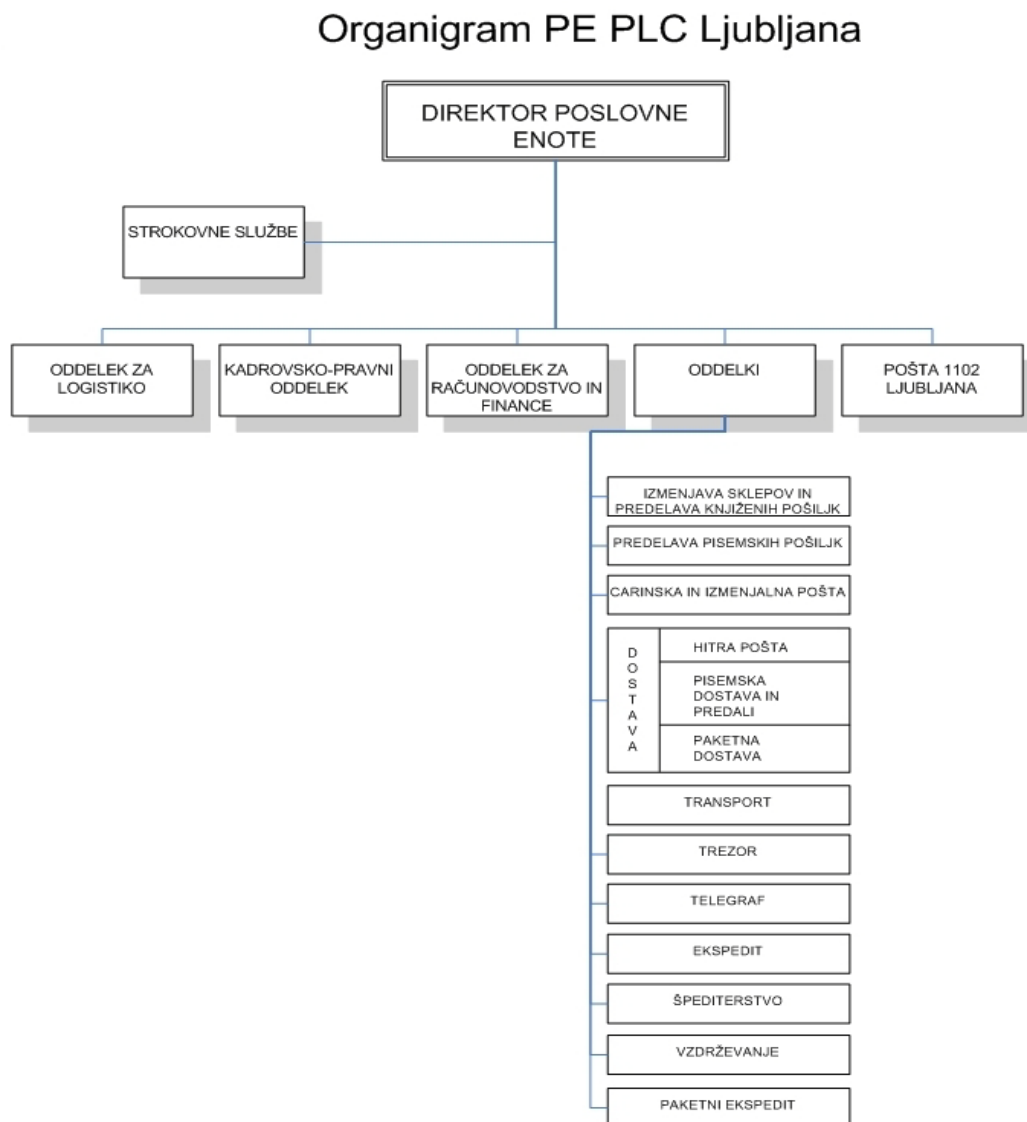
3.1.2 POŠTNI LOGISTIČNI CENTER

Poštni logistični center je enota poštnega omrežja na določenem območju, katerega naloga je koncentracija (zbiranje), predelava (usmerjanje) in difuzija poštnih pošiljk. Pošte na svojem območju povezuje v zaključeno prometno-tehnološko celoto.

Skrbi za mehanizirano in ekonomsko upravičeno predelavo ter organizira prevoz poštnih pošiljk v okviru poštnega voznega reda, bodisi s svojimi vozili ali z vozili drugih transportnih organizacij. Poleg teh funkcij lahko poštni logistični center opravlja še izmenjavo mednarodnih poštnih pošiljk, carinjenje poštnih pošiljk (to opravljajo cariniki), preventivne preglede pošiljk, prispelih iz tujine, in drugo. Za poštna centra je značilna velika koncentracija poštnih pošiljk za predelavo, to pa omogoča racionalno uporabo sredstev sodobne avtomatizacije in mehanizacije.

Celotni logistični proces Pošte Slovenije temelji na dveh poštnih logističnih centrih (PLC Ljubljana in PLC Maribor) in osmih poslovnih enotah po Sloveniji, ki urejajo poslovanje pošt na posameznem območju. Pri tem poslovne enote Koper, Nova Gorica, Novo mesto, Kranj in Ljubljana gravitirajo v Logistični center Ljubljana, Murska Sobota, Celje in Maribor pa v center v Mariboru. Oba centra dobita vse pošiljke iz svoje regije, jih usmerita, pri čemer pošiljke, ki so za naslovnike v njunih regijah, vrneta, preostale pa prepeljeta v drug center, kjer jih usmerijo v posamezne poslovne enote. Glavnina predelave poteka ponoči. To pomeni precej konic, ko

morata oba centra v sorazmerno kratkem času obdelati in izmenjati zelo veliko pošiljk. Za mednarodne pošiljke skrbi oddelek, ki se imenuje izmenjalna pošta in deluje v okviru PLC Ljubljana.



Slika 24: Organigram PE PLC Ljubljana
(Vir: Uradno glasilo Pošte Slovenije, 2009)

3.2 PREDELAVA PISEMSKIH POŠILJK

3.2.1 RAZVRŠČANJE IN USMERJANJE PISEMSKIH POŠILJK

V PLC Ljubljana prispejo z enim vozilom vse kategorije poštnih pošiljk iz ene pošte. Prav zaradi tega se tehnološki proces razvrščanja in usmerjanja poštnih pošiljk začne že pri prevzemu poštnih pošiljk.

Prezemni delavec razvrsti poštno pošiljke po oddelkih za predelavo, in sicer na:

- navadne pisemske pošiljke, ki izpolnjujejo vse pogoje za strojno usmerjanje,
- navadne pisemske pošiljke, predvidene za ročno usmerjanje,
- vrednostne in priporočene pisemske pošiljke ter vredne pakete,
- navadne pakete, ki izpolnjujejo vse pogoje za strojno usmerjanje,
- navadne pakete, s katerimi je treba ravnati pazljivo, pakete večjih dimenzij in pakete, ki jih ni mogoče zlagati z ostalimi – vsi ti se usmerjajo ročno.

Na vseh poštah že pri sprejemu razvrstijo pisemske pošiljke na standardizirane navadne pošiljke in pošiljke za strojno usmerjanje. Enako zbirajo tudi pošiljke s poštnih nabiralnikov na zbiralni mizi. Tu tudi ločijo pošiljke, ki niso primerne za strojno usmerjanje (večje in debelejšje), kot lahko gredo na avtomatski usmernik, te usmerijo ročno in gredo v vreče. Pošiljke, ki so primerne za avtomatsko usmerjanje, zložijo v pismarnice in gredo na žigosanje ter kasneje na avtomatski usmernik.

3.2.2 PRIPRAVA NEŽIGOSANIH POŠILJK ZA AVTOMATSKI PISEMSKI USMERJEVALNIK

Preden navadne pisemske pošiljke pošljemo v proces usmerjanja, jih je treba, če še niso, žigosati. Nežigosane so vse pisemske pošiljke, sprejete v mestu Ljubljana, bodisi pobrane iz poštnih nabiralnikov bodisi pripeljane iz filialnih pošt. Dogovorjeno je, da za filialne pošte v Ljubljani navadne pisemske pošiljke žigosajo delavci poštne centra.

Vse navadne pisemske pošiljke, sprejete iz poštnih nabiralnikov, prenesejo delavci, ki nabiralnike praznijo v tipizirane vreče, neposredno na mizo za pripravo pošiljk za žigosanje. Na zbiralni mizi delavci razporedijo pošiljke iz nabiralnikov na: pisma – domači promet, kartice – domači promet, pisma – tuji promet, kartice – tuji promet, pošiljke, neprimerne za strojno žigosanje, porto pošiljke, pošiljke s poštnino, plačano po pogodbi. Pošiljke se zlagajo tako, da so obrnjene enako, znamka na znamko, s tem so pošiljke pripravljene za strojno žigosanje.

Iz filialnih pošt prispejo pošiljke za žigosanje praviloma zložene v pismarnicah, tako da so že pripravljene za strojno žigosanje. Vse strojno žigosane pošiljke so primerne za strojno usmerjanje na avtomatskem pisemskem usmerjevalniku, vse ročno žigosane pa morajo v proces ročnega usmerjanja.

Vse poštno pošiljke, ki niso primerne za strojno žigosanje, kar pomeni da:

- imajo znamke nalepljene zunaj prostora, določenega za ta namen,
- znamk sploh nimajo ali
- so predebele za strojno žigosanje,

delavci izločijo in jih žigosajo ročno. Na pošiljke, ki so premalo frankirane ali sploh niso frankirane (porto pošiljke), odtisnejo še žig >T< (taksa nezadostna). To pomeni, da je treba pred vročitvijo take pošiljke od naslovnika izterjati porto poštnino.

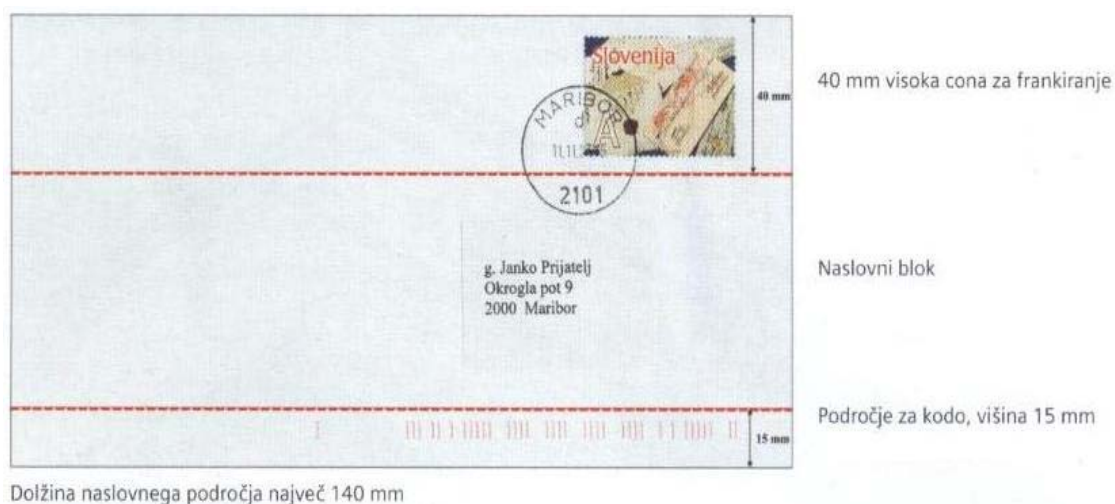
3.2.3 PREDELAVA NAVADNIH PISEMSKIH POŠILJK

V PLC 1002 Ljubljana od 28. novembra 1997 za predelavo navadnih standardiziranih pisemskih pošiljk skrbi avtomatski pisemski usmerjevalnik (v nadaljevanju APU).

Ker so navadne pisemske pošiljke tudi večjih dimenzij in vsebujejo predmete, ki zaradi varnosti ne smejo v APU, lahko pa je tudi naslov naslovnika napisan zunaj predpisanih optimalnih pogojev za nemoteno delovanje čitalnega mehanizma, je veliko navadnih pisemskih pošiljk še vedno usmerjenih ročno. Zaradi tega je oddelek predelave navadnih pisemskih pošiljk mogoče razdeliti na tri zaključene celote, in sicer:

- predelava LC pošiljk na avtomatskem pisemskem usmerjevalniku,
- ročna predelava LC pošiljk,
- ročna predelava AO pošiljk.

Da pošiljke ustrezajo strojnemu usmerjanju, je določeno tudi s pravilnikom o poštnih storitvah. Masa pošiljke ne sme presegati 20 g, debelina pošiljke ne sme presegati 5 mm, najmanjša velikost 90 mm x 140 mm največja velikost 162 x 235 mm, v pošiljki ne sme biti ostrih in kovinskih delov, raznih sponk, telefonskih, kreditnih in drugih plastičnih kartic, ker te pošiljke lahko poškodujejo usmernik. Za avtomatsko usmerjanje tudi niso primerne ovalne in okrogle razglednice ter pošiljke, ki niso dobro zaprte, ker se lahko med kroženjem poškodujejo oz. razpadejo. Da je sortiranje pošiljk lažje, ima že pismarnica takšno širino in z robom označeno višino, katera pošiljka še ustreza za strojno usmerjanje.



Slika 25: Standardno pismo primerno za strojno usmerjanje
(Vir: Pošta Slovenije, 2007)

3.2.4 AVTOMATSKI PISEMSKI USMERJEVALNIK

Vse LC pošiljke, ki izpolnjujejo pogoje za usmerjanje na avtomatskem pisemskem usmerjevalniku, prispejo v PLC 1002 Ljubljana v pismarnicah ali v škatlah. Naloga delavcev pošt v Sloveniji je, da LC pošiljke razvrstijo na:

- pošiljke, ki bodo usmerjene strojno – te vložijo v pismarnice,
- pošiljke, ki bodo usmerjene ročno – te vložijo v poštno vrečo.

Prispele pismarnice, okoli 1600 na dan, z dvigalom pripeljejo v prostor, v katerem je avtomatski pisemski usmerjevalnik. Zdaj so pošiljke pripravljene za strojno usmerjanje.

Avtomatski pisemski usmerjevalnik (v nadaljevanju APU) je naprava za avtomatsko usmerjanje navadnih pisemskih pošiljk v PLC 1002 Ljubljana. Sestavljajo jo:

- 3 naprave s 64 predali za grobo in fino usmerjanje navadnih pisemskih pošiljk,
- dve napravi s 160 predali izključno za fino usmerjanje navadnih pisemskih pošiljk,
- naprave za elektronsko krmiljenje vseh avtomatskih pisemskih usmerjevalnikov,
- 12 videokodirnih mest, ki jih je glede na potrebe mogoče uporabljati po štiri za posamezno grobousmerjevalno napravo ali pa vseh dvanajst za eno grobousmerjevalno napravo.

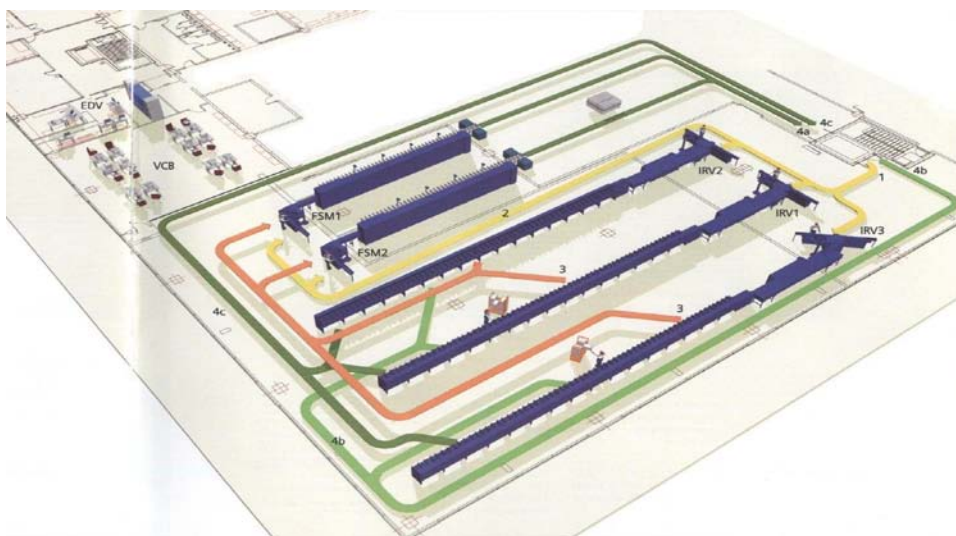
Poleg naprav za avtomatsko usmerjanje je potreben še usmerjevalni načrt oziroma program, ki je zgolj podlaga časovnega delovanja posamezne naprave oziroma uporabe posameznega programa, saj ga je treba glede na različne dejavnike (količina, kakovost pošiljk) sproti prilagajati.

Za avtomatsko usmerjanje navadnih pisemskih pošiljk v PLC Ljubljana je izdelanih 15 usmerjevalnih programov. Osnovni oziroma prvi program, po katerem so z napravo s 64 predali usmerjene vse navadne pošiljke, je namenjen grobem usmerjanju. Navadne pisemske pošiljke v tem programu prejmejo črtno kodo, ki vsebuje določene podatke za fino usmerjanje po poštah oziroma v velikih mestih po dostavnih okrajih in poštnih predalih.

Preostalih 14 fino usmerjevalnih programov, izmed katerih štiri uporabljajo v postopku finega usmerjanja na grobousmerjevalnih napravah s 64 predali, 10 pa na napravah s 160 predali za fino usmerjanje, je namenjenih tistim pošiljkam, katerih usmeritev v postopku grobega usmerjanja ni bila dokončna.

Zmogljivost obeh usmerjevalnikov, grobega in finega, je med 30 in 33 tisoč na uro.

Program grobega usmerjanja v PLC Ljubljana je enak programu usmerjanja v PLC 2002 Maribor, to pa omogoča, da pošiljke za pošte, usmerjene na grobousmerjevalnih napravah v enem poštnem centru, prejmejo črtno kodo, ki omogoča fino usmeritev na napravah v drugem poštnem centru.



Slika 26: Shema APU-ja v PLC Ljubljana
(Vir: Predstavitvena dokumentacija PLC-ja, 1997)

Avtomatski pisemski usmernik za grobo usmerjanje

Pred začetkom dela na napravi za grobo usmerjanje navadnih pisemskih pošilk je potrebno na krmilni postaji preveriti, ali je pripravljen ustrezen usmerjevalni program. Na napravi s 64 predali je namreč možno usmerjati pisemske pošiljke po petih različnih usmerjevalnih programih. Delavec vlaga navadne pisemske pošiljke v vhodno enoto; ta je dvojna. Naslove na pošiljkah delimo na ročno in strojno napisane. Strojno napisane vložijo na desno stran, ročno napisane pa na levo stran vhodne enote. Naprava samodejno sprejema pošiljke – z desne strani štiri, z leve pa po eno itd. To je pomembno predvsem zaradi delavcev, ki ročno kodirajo, saj na ta način postopno prejemajo pošiljko za pošiljko v kodiranje in niso nikoli preobremenjeni.

Ko naprava sprejme pošiljko, skuša optični čitalnik najprej prebrati naslov naslovnika. Če mu to uspe, določi pripadajočo črtno kodo in smer usmeritve. V nasprotnem primeru sporoči svoj neuspeh računalniku, ki krmili in posreduje slikovne podatke na videokodirna mesta. Videokodirni delavec dobi na ekran sliko naslovne strani pošiljke, prebere pošto številko in jo odtipka na tipkovnici. S tem sporoči usmerjevalni napravi, katero črtno kodo mora natisniti na pošiljko in ji določi usmeritev.

Med postopkom avtomatskega odčitavanja in tiskanja črtno kodo je linija prostega teka. To je potrebno zato, da je slika prenesena na videokodirno mesto, kjer kodirni delavec prebere pošto številko in jo odtipka na tipkovnici. Informacija o določeni črtni kodi se mora nato vrniti do tiskalnika, ki odtisne določeno črtno kodo. Čas od neuspelega avtomatskega odčitavanja do odtisa črtno kodo traja približno 14 sekund. Če videokodirni delavci v tem času pošiljki ne določijo ustrezne črtno kodo, jo naprava samodejno usmeri v izločilni predal. Od tam gredo pošiljke na ponovno usmerjanje, vendar tokrat ročno.



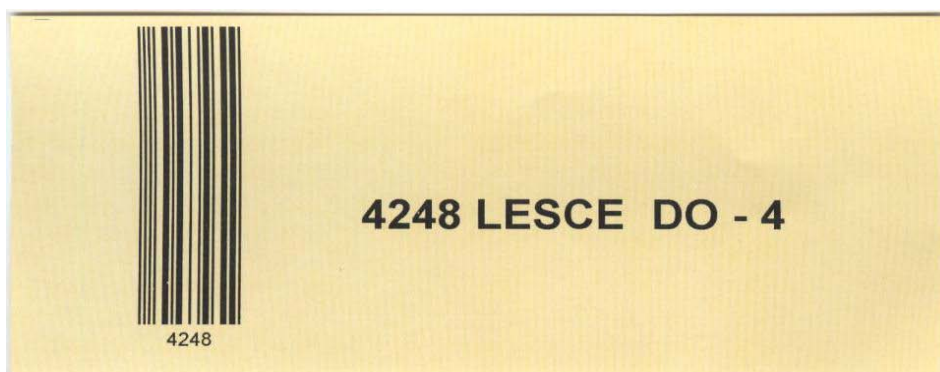
*Slika 27: Videokodiranje
(Vir: Predstavitvena dokumentacija PLC-ja, 1997)*

Usmerjanje v predale vzdolž grobe usmerjevalne linije poteka ob pomoči kretnic, ki jih usmerja računalnik, v katerem so shranjeni podatki o naslovih. V predalih so pošiljke razvrščene pokončno druga za drugo do dolžine 500 milimetrov. Predal je potem treba ročno izprazniti ter pošiljke vložiti v pripravljeno pismarnico.

Ko so navadne pisemske pošiljke usmerjene na osnovnem usmerjevalnem programu, so pripravljene za fino usmerjevalne programe, imajo pa tudi črtno kodo, če le niso bile usmerjene v izločilni predal. V tem primeru jih prenesejo na delovno mesto za ročno osnovno oziroma grobo usmerjanje.

Naprava s 64 predali za grobo usmerjanje izvaja še tri fino usmerjevalne programe. Sama tehnologija usmerjanja je popolnoma enaka kot pri grobem usmerjanju, le da tokrat napravi ni treba:

- prebrati naslovov, temveč črtno kodo, natisnjeno na pošiljki,
- prenašati nerazpoznavnih naslovov na ekrane videokodirnih delovnih mest,
- odtisniti črtno kodo v desni spodnji del naslovne strani pošiljke,
- samodejno sprejemati izmenično lahko in težavno berljivih naslovov.



*Slika 28: Pismarniška nazivnica iz sortiranega programa
(Vir: PLC Ljubljana, 2007)*

Po končanem usmerjanju na osnovnem grobem usmerjevalnem programu se vse dokončno usmerjene pismarnice pospravijo na za to določene vozove in se odpravijo na nadaljnje usmerjanje. Vozovi, na katerih so pismarnice s finimi programi (FLJ_x), se zapeljejo do stroja za fino usmerjanje, vozovi s finimi programi

za grobo usmerjevalni stroj (FLJG_ x) se zapeljejo do vhodne enote stroja. Po končanem finem usmerjanju se pismarnice dajo na vozove in se odpravijo v pritličje, kjer jih delavci razdelijo po relacijah, odpravah. Delavci morajo, preden končajo z delavnikom, vložiti pismarnice v stroj in ji opremiti z nazivnicami osnovnega programa za naslednji dan.

Avtomatski pisemski usmerjevalnik za fino usmerjanje

Naprava s 160 predali je namenjena izključno za programe za fino oziroma dokončno usmerjanje pisemskih pošiljk, v enem delovnem dnevu usmeri 555.000 pošiljk. Fino usmerjevalna naprava usmerja pošiljke, ki jim je optični čitalnik naslove v napravi za grobo usmerjanje že prej določil, tiskalnik pa odtisnil črtno kodo po naslovnih poštah ali celo dostavnih okrajih, in jih odlaga v predale modulov.

Pošiljke potujejo skozi čitalec črtno kode, ki kodo prebere in posreduje računalniku. Črtna koda vsebuje podatke, ki na podlagi usmerjevalnega programa omogoča usmeritev pošiljke v enega izmed predalov. Če naprava ne more prebrati črtno kode, se pošiljka samodejno usmeri v izločilni predal. Te pošiljke nato še enkrat usmerijo ročno.



*Slika 29: Vhodna enota finega usmerjevalnika
(Vir: Predstavitvena dokumentacija PLC-ja, 1997)*

Fino usmerjevalna naprava ima tudi tiskalnice za tiskanje sveženjskih nazivnic. Poleg vsakega predala sta dva gumba – lučki, vsak pa ima svojo nalogo. Rumeni gumb začne utripati tisti hip, ko je predal 75-odstotno poln, zasveti pa takrat, ko je predal popolnoma poln; tedaj se naprava tudi ustavi, beli gumb je namenjen tiskanju sveženjskih nazivnic. Kadar rumeni gumb utripa, je treba izprazniti predal, pritisniti beli gumb poleg rumenega in s tem dati tiskalniku ukaz, naj natisne sveženjsko nazivnico, ki jo potrebujemo za pošiljke iz izpraznjenega predala. Ko pritisnemo beli gumb, začne ta utripati, to pa pomeni, da je zahteva po

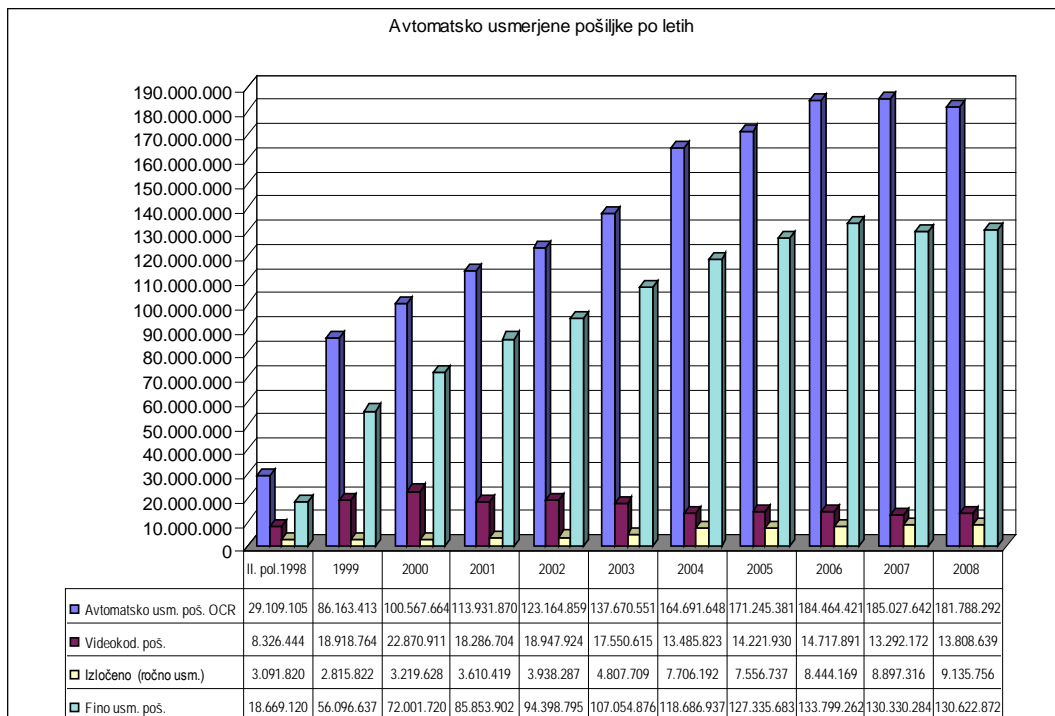
nazivnici registrirana. Kadar gumb sveti, to pomeni, da se sveženjska nazivnica tiska.

Po vsakem usmerjenem programu se stroj pospravi, kar pomeni, da je treba izprazniti vseh 160 predalov. Zgodi se tudi, da se po en program spušča 3-krat v enem dnevu. Svežnji se povežejo in zlagajo v košare, košare izpraznijo delavci, ki usmerijo svežnje v poštno vreče. Pošiljke iz vseh programov se iz PLC Ljubljana odpravijo v poštnih vrečah.

Podatki o usmerjanju pošilk

Od leta 1998 do leta 2007 je visoko naraščalo število avtomatsko usmerjenih pošilk, saj je v letu 1998 znašalo število avtomatsko usmerjenih pošilk približno 29 milijonov pošilk, leta 2007, ko je bilo tudi največ usmerjenih pošilk, pa je ta številka znašala približno 185 milijonov. Torej je bilo v letu 2007 za približno šestkrat več avtomatsko usmerjenih pošilk kot leta 1998.

Na žalost tudi število ročno usmerjenih (izločenih) pošilk narašča. V primerjavi z letom 1998, ko je število ročno usmerjenih (izločenih) pošilk znašalo nad 3 milijone, je v letu 2008 ta številka za kar trikrat višja, in sicer gre za približno 9 milijonov. Ta podatek pove, da število vseh usmerjenih pisemskih pošilk precej narašča, saj je bilo v letu 1998 vseh usmerjenih pošilk okrog 59 milijonov, leta 2008 pa je število vseh usmerjenih pošilk znašalo dobrih 335 milijonov pošilk. Torej je bilo leta 2008 za kar 276 milijonov več usmerjenih pošilk, kot jih je bilo leta 1998.



Graf 1: Avtomatsko usmerjene pošiljke
(Vir: APU statistika, 1999–2008)

3.2.5 ROČNO USMERJANJE POŠILJK

Poleg pisemskih pošilk, ki jih je izločil avtomatski pisemski usmerjevalnik, se ročno usmerjajo tudi pošiljke večjih dimenzij s predmeti, ki zaradi varnosti ne smejo v avtomatski pisemski usmerjevalnik.

Ročno usmerjanje se deli na:

- I. delitev (na delne cilje) in
- II. delitev (na končne cilje).

Prva delitev je delitev pošilk po njihovih skupnih značilnostih:

- po isti prvi številki,
- po isti naslovni pošti (velike pošte),
- po samostojni poštni številki ali številki poštnega predala (veliki uporabniki),
- tujina – površinski in letalski prevoz.

Druga delitev pošilk:

- po naslovnih poštah,
- po dostavnih okrajih,
- po poštnih predalih,
- po izmenjalnih poštah.

Leto	Št. usm. LC-poš. ročno, predelava in priprava	Indeks rasti št. vseh ročno usm. LC-poš. 2003 = 100	Povpr. št. usmerjenih poš./mesec
2003	183.691.130	100	15.307.594
2004	184.687.504	100,54	15.390.625
2005	185.830.034	101,16	15.485.836
2006	163.963.072	89,26	13.663.589
2007	176.869.272	96,29	14.739.106
2008	179.385.746	97,66	14.948.812
SKUPAJ	1.074.426.758		

Tabela 2: Gibanje števila ročno usmerjenih navadnih pošilk na predelavi pisemskih pošilk

(Vir: APU statistika, 2003–2008)

3.3 PISEMSKA POŠILJKA JE LAHKO TUDI BOMBA

Slovenija danes sodi med eno najbolj varnih držav sveta. Ker pa pregovor pravi, da je »previdnost mati modrosti«, ni odveč spomniti, da se tudi v poštnem prometu lahko zgodi kaj nepredvidljivega, saj pismonoše v pošilkah prenašajo tako rekoč vse vrste blaga, ki so predmet ponudbe in povpraševanja na trgu. V svetu je bilo pred desetletjem kar nekaj poskusov napadov na pomembne ljudi s tako imenovanimi pisemskimi bombami. Sam izbor pisma (omejitev, velikosti) že v osnovi omejuje moč eksplozivne naprave.

V navadno pismo je mogoče skriti le omejeno količino eksplozivne snovi, ki praviloma povzroči le strah ali pa telesno poškodbo napadenega.

Razlogov za napade s pomočjo eksplozivnih naprav v poštnih pošiljkah je več. Eden pomembnejših je, da pošiljatelj oziroma napadalec ostane anonimen, kar je zanj najpomembnejše. Ker pošiljko dostavi naslovniku pošta, se storilci izognejo neposrednemu stiku z napadeno osebo ali objektom. Drugi razlog, da napadalci pošiljajo eksplozivne naprave v poštnih pošiljkah, je splošno sprejeto načelo zasebnosti, saj je treba vsako osebno pošiljko izročiti neposredno naslovniku, ki jo praviloma tudi sam odpre. To storilcu omogoča neposreden napad na točno izbran cilj – napad na točno določeno osebo. Pomemben je tudi psihološki učinek takšnih napadov v širši javnosti. Ko je bilo leta 1994 na Dunaju več takšnih zaporednih napadov, se je ljudem zdela sumljiva že skoraj vsaka pošiljka, podobno je bilo tudi v Sloveniji v drugi polovici leta 2001 (po zloglasnem 11. septembru), ko je bilo dnevno po več prijav sumljivih pošiljk z »antraksom«. Večji del teh pošiljk so takrat poslali razni šaljivci, vsebina pa je bila najbolj običajna moka. Vendar pa je bil psihološki učinek zelo močan, o zadevi so poročali vsi mediji, zato so imele veliko dela vse varnostne službe.

Sestava pisemske bombe

Pri izdelavi eksplozivnih naprav v poštnih pošiljkah veljajo podobne zakonitosti kot nasploh za eksplozivne naprave. Naprava potrebuje ustrezen sprožilni sistem ter razstrelivo, pismo pa vse elemente združi v celoto, tako da žrtev ne posumi, da se v notranjosti skriva smrtna nevarnost. Najpomembnejši element je sprožilec, ki zagotavlja, da se eksplozivna naprava aktivira v programiranem trenutku. Navadno se uporabljajo kontaktni sprožilci. Da se naprava s takim sprožilcem aktivira, je nujno potrebna aktivna vloga žrtve.

Znaki, povezani s stanjem poštne pošiljke

Ti znaki so značilnejši za pisemske in ne toliko za paketne pošiljke. Pisemske pošiljke z eksplozivnimi napravami so običajno nekoliko debelejše od klasičnih pisem. Čeprav danes tehnologija omogoča izdelavo zelo miniaturnih elementov eksplozivne naprave, je učinek eksplozije vendarle odvisen od količine osnovne eksplozivne polnitve. Je pa danes v prometu zelo veliko pisemskih pošiljk, ki standardno presegajo običajno debelino (pošiljke z reklamami, CD, knjigami itd.), Takšne pisemske pošiljke so tudi trše, saj je treba elemente eksplozivne naprave dobro zavarovati pred predčasnim aktiviranjem. Včasih se na pošiljki opazijo tudi mastni madeži, ki so lahko znak plastičnih eksplozivov. Skratka, ogroženega lahko kar nekaj znakov na pošiljki opozori na možen napad z eksplozivno napravo v poštni pošiljki.

Osnovni varnostni ukrepi pred napadi z eksplozivnimi napravami v poštnih pošiljkah

Prispele pošiljke naj po možnosti prevzema vedno ista oseba, kar še posebej velja za večja podjetja, ki prejemajo velike količine pošiljk. Dobro je določiti fizično ločen prostor, kjer se odpirajo pošiljke (predvsem paketi). Delavec, ki odpira pošiljke, naj bo poučen o znakih, ki lahko kažejo na nevarno pošiljko. Sumljivo pošiljko v privatnih prostorih je treba takoj shraniti na mesto, kjer do nje ne morejo otroci,

daleč stran od virov toplote in drugih kemičnih ali mehanskih vplivov, o odkritju naj naslovnik takoj obvesti policijo, vse ukrepe naj posameznik vedno prepusti policiji, ki ima ustrezno strokovno usposobljene delavce s potrebno opremo za varno izvedbo ukrepov za tako pošiljko.

Pošta sama skrbi za varnost skladno z veljavnimi predpisi in del pošiljk pregleda z rentgenom. Ustaljeni rentgenski pregledi v PLC Ljubljana ne morejo zagotoviti stoodstotne varnosti, saj z rentgensko napravo ne moremo odkriti na primer antraksa in njemu podobnih nevarnih snovi.

Pošta Slovenije s svojim sistemom preventivnega delovanja, obveščanja delavcev, strogega spoštovanja veljavnih predpisov in navodil ter rentgenskimi pregledi poštnih pošiljk zagotavlja visoko stopnjo varnosti za vse uporabnike poštnih storitev. Strah je torej odveč, previdnosti pa tako in tako ni nikoli preveč. (Ulčar, 2007, str. 24-25).

3.2.6 PREPOVEDANA VSEBINA POŠTNIH POŠILJK

V poštnih pošiljkah je prepovedano pošiljati:

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

Ne glede na 2. in 3. točko prejšnjega odstavka se lahko v poštnih pošiljkah pošiljajo nevarne snovi, ki si jih iz menjujejo za to pristojne ustanove na način in pod pogoji, ki so predpisani z zakonom.

Ne glede na 3. točko prvega odstavka je v poštnih pošiljkah, razen v vrednostnih poštnih pošiljkah, dovoljeno pošiljati čebele, pijavke in sviloprejke.

Poštna pošiljke, ki vsebujejo snovi oziroma predmete iz 1. in 2. točke, je dolžan izvajalec poštnih storitev izročiti, glede na njihovo naravo in stopnjo nevarnosti, pristojnim državnim organom, nosilcem javnih pooblastil oziroma izvajalcem javnih služb.

3.2.7 POSTOPEK S PREPOVEDANIMI PREDMETI

Če se ugotovi ali upravičeno sumi, da pošiljka vsebuje eksplozivne, vnetljive, radioaktivne ali druge nevarne snovi ali mamila, se pošiljka preda pristojnemu organu. V primeru predaje pošiljke pristojnemu organu pošta o tem obvesti pristojno poslovno enoto.

Če pošiljka vsebuje predmete, ki so lahko nevarni za ljudi in jih pošta v skladu s 1. odstavkom ne preda pristojnemu organu, je treba pošiljko previti v ustrezno ovojnino, sestaviti zapisnik o poškodovani pošiljki in odpraviti naslovni pošti, če je nevarnost odpravljena. Če pošiljke glede na naravo vsebine (npr.: iztečena tekočina, pokvarjena živila) ni mogoče previti oziroma nevarnosti ni mogoče odpraviti, se sestavi zapisnik o poškodovani pošiljki, pošiljka pa se izloči iz prometa. O tem je

treba takoj obvestiti pristojno poslovno enoto. Če se ugotovi ali upravičeno sumi, da pošiljka vsebuje žive živali (razen čebel, sviloprejk in pijavk), se vrne pošiljatelju.

Pošta, ki je pošiljke z nevarno vsebino izločila iz prometa, za pošiljko, evidentirano v poštnih listinah oziroma računalniku, naredi ustrezni zaznamek v poštnih listinah oziroma računalniku (npr. pošiljka predana policiji).

4 ANALIZA

4.1 ROKI IN DOSTAVA POŠILJK

V notranjem prometu morajo biti pošiljke prenesene praviloma v roku enega dne (D + 1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D + 3). V skladu s *Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve* mora biti vsaj 95 % poštних pošiljk korespondence prenesenih v enem delovnem dnevu in vsaj 99,5 % poštних pošiljk korespondence v dveh delovnih dneh.

V roke prenosa se ne štejejo:

- dan oddaje pošiljke (D),
- dnevi, ko pošta ne posluje,
- sobote, nedelje in drugi dela prosti dnevi,
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova,
- čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde pošte,
- dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti.

Za Hitro pošto v notranjem prometu veljajo naslednji roki prenosa (ne šteje se čas, ko naslovna pošta ne posluje) veljajo naslednji roki.

- Hitra pošta po Sloveniji:
 - isti dan, če je pošiljka oddana v prenos na pošti, vključeni v prometni križ Hitre pošte, do določene ure in je namenjena naslovníku na območju pošte, ki je tudi vključena v prometni križ Hitre pošte;
 - naslednji delovni dan, če niso izpolnjeni vsi pogoji iz predhodne alineje.
- Hitra pošta znotraj mest:
 - 2 uri znotraj večjih mest (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto);
 - 4 ure na področju ostalih pošt.

Pošta svojo obveznost glede roka prenosa pošiljke izpolni, ko pošiljko vroči oziroma naslovníka obvesti o prispeli pošiljki v navedenih rokih.

V mednarodnem prometu so roki prenosa pošiljk odvisni od oddaljenosti naslovne države, prometnih zvez in standardov kakovosti drugih poštних organizacij.

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), s tem da mora biti vsaj 85 % poštних pošiljk korespondence prenesenih v največ treh delovnih dneh in vsaj 97 % poštних pošiljk korespondence v petih delovnih dneh.

Okvirni roki prenosa pošiljk so:

- Hrvaška: D + 2 dneva (Zagreb D + 1 dan),
- Srbija: D + 2 dneva,
- Makedonija: D + 2 dneva,
- Črna gora: D + 2 dneva.

4.2 STANDARD KAKOVOSTI STORITEV

4.2.1 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V NOTRANJEM POŠTNEM PROMETU

V skladu s Pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 80/2003, 118/2004 in 37/2006) uporabljamo pri svojem poslovanju standarda SIST EN 13850 in SIST EN 14012.

Zahteve standarda SIST EN 13850 upoštevamo pri merjenju kakovosti prenosa poštних pošiljk v notranjem poštnem prometu. Kot izvajalec univerzalne poštne storitve smo poskrbeli za izvedbo neodvisnega merjenja kakovosti prenosa poštних pošiljk. Od oktobra 2005 opravlja pri nas merjenje v skladu s standardom SIST EN 13850 podjetje Quotas GmbH iz Nemčije. Ker v Sloveniji v notranjem prometu nimamo kategorije prednostnih pošiljk, so predmet meritve:

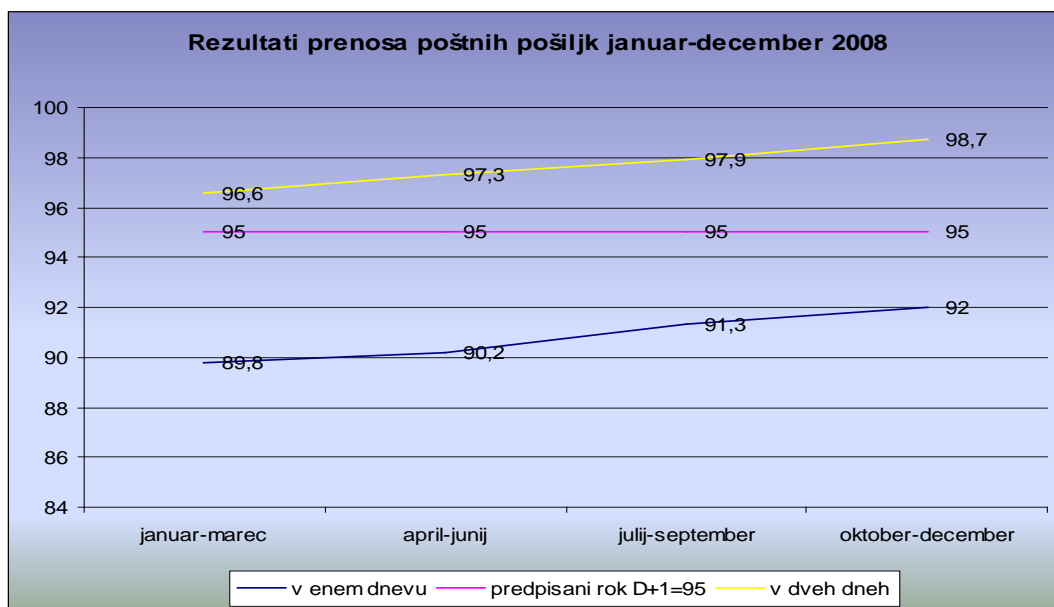
- standardna pisma,
- navadna pisma do 20 g in
- navadna pisma od 20 g do 50 g.

V skladu s pravilnikom o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve mora biti v enem letu:

- vsaj 95 odstotkov poštних pošiljk korespondence v notranjem prometu prenesenih v enem delovnem dnevu,
- vsaj 99,5 odstotka poštних pošiljk korespondence v notranjem prometu prenesenih v dveh delovnih dneh.

Rezultati prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu v obdobju januar–december 2008 so naslednji:

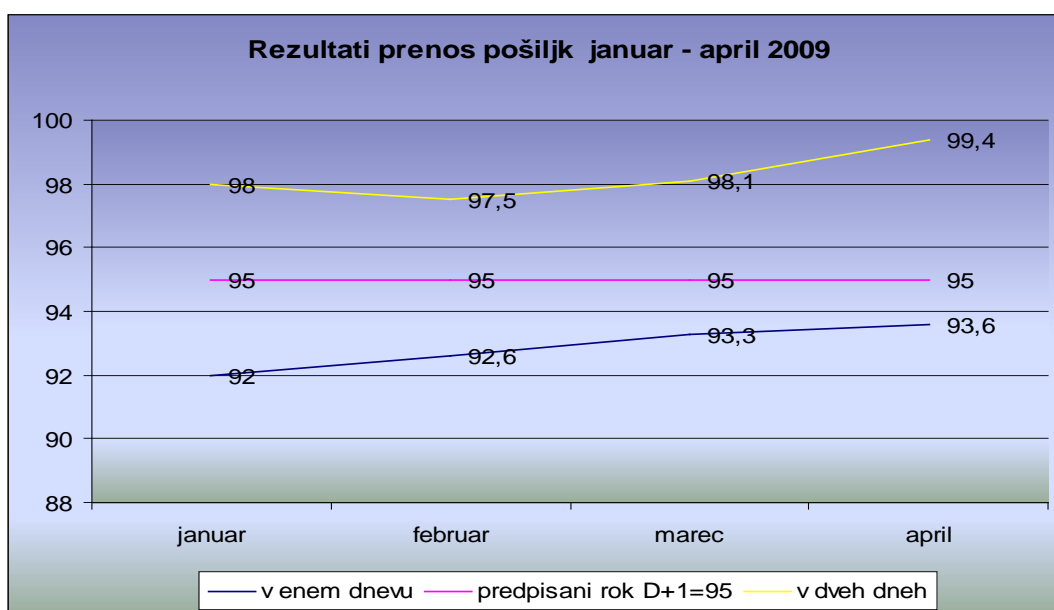
- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 92,0 % teh pošiljk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 98,7 % teh pošiljk.



Graf 2: Rezultati prenosa poštnih pošiljk korespondence januar–december 2008
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

Podatki za obdobje januar–april 2009 so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 93,6 % teh pošiljk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,4 % teh pošiljk.



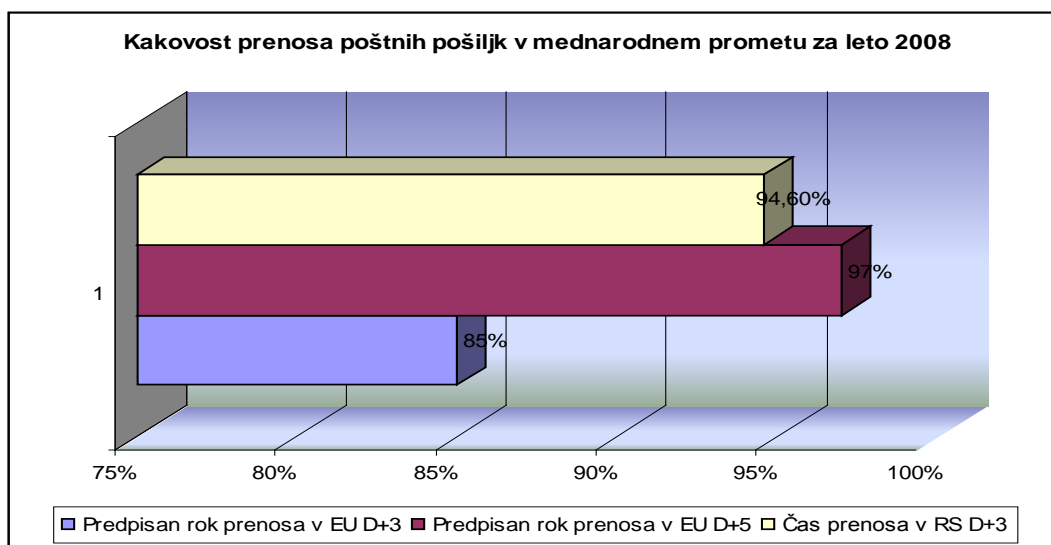
Graf 3: Rezultati prenosa poštnih pošiljk korespondence januar–april 2009
(Vir: Pošta Slovenije, 2009)

4.2.2 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V MEDNARODNEM POŠTNEM PROMETU

Diagnostično merjenje kakovosti prenosa prednostnih pisemskih pošilk UNEX, ki poteka v organizaciji združenja International post Corporation, je v letu 2008 izvajalo podjetje Research International iz Velike Britanije. Pošta Slovenije je merila kakovost prenosa pošilk z naslednjimi državami: Avstrijo, Belgijo, Bosno in Hercegovino, Bolgarijo, Ciprom, Češko, Dansko, Estonijo, Finsko, Francijo, Grčijo, Hrvaško, Irsko, Islandijo, Italijo, Latvijo, Litvo, Luksemburgom, Madžarsko, Makedonijo, Malto, Nemčijo, Nizozemsko, Norveško, Poljsko, Portugalsko, Romunijo, Slovaško, Španijo, Švedsko, Švico in Veliko Britanijo.

Doseženi so bili naslednji rezultati:

- dan po prispetju v Slovenijo (na izmenjalno pošto v Ljubljani) je bilo vročenih 94,6 odstotka prednostnih pisemskih pošilk iz tujine;
- čas prenosa pošilk iz tujine v Slovenijo je znašal v povprečju 2,5 dneva;
- čas prenosa pošilk iz Slovenije v tujino je znašal v povprečju 2,8 dneva.



Graf 4: Kakovost prenosa poštних pošilk v mednarodnem prometu za leto 2008 (Vir: Pošta Slovenije, 2009)

4.3 REŠEVANJE REKLAMACIJ

Največ reklamacij pri navadnih pisemskih pošilkah se nanaša na rok prenosa, ko navadne pisemske pošiljke do 20 gramov in pisma od 20 do 50 gramov v notranjem prometu niso prenesena in vročena v enem delovnem dnevu, temveč se opravi naslednji delovni dan. Največkrat gre v takšnem primeru za pomanjkljiv naslov ali napačno usmeritev (npr. pošiljka za Kranj je bila napačno usmerjena v Koper). V takšnih primerih se uporabniku svetuje, naj počaka en dan, v kolikor pošiljke naslednji dan ne prejme, lahko na kateri koli pošti vloži *Poizvednico* za njeno pošiljko, pošta pa je dolžna odgovoriti v 24 urah od prejema obrazca *Poizvednice*.

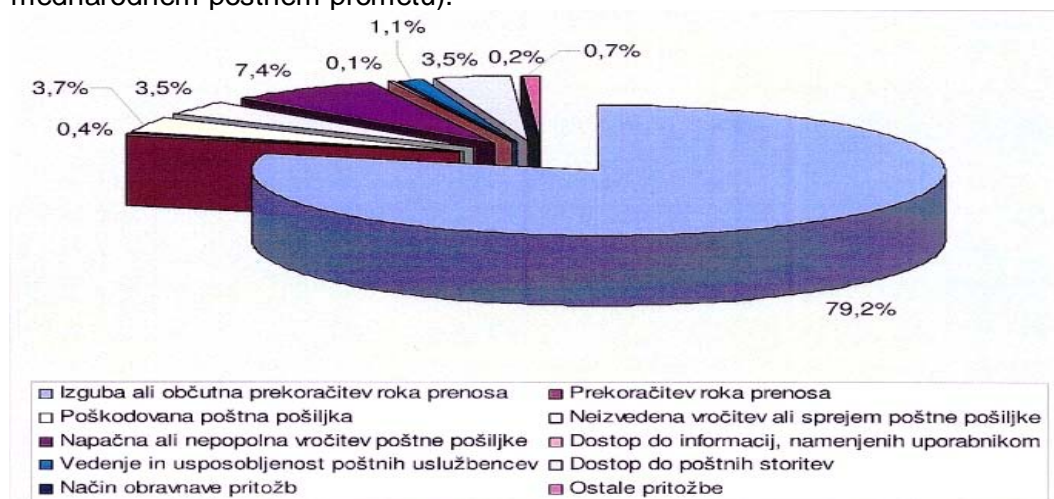
Pošta odgovarja za dejansko škodo, ki nastane med prenosom poštnih pošiljk zaradi:

- izgube, poškodbe, kraje ali izropanja,
- prekoračitve roka prenosa,
- neizvedene, nepopolno ali napačno izvedene poštne storitve.

V času od 1. januarja do 31. decembra 2008 je bilo vloženi 3.410 pritožb na univerzalno poštno storitev, od tega 3.055 pritožb v notranjem poštnem prometu in 355 pritožb v mednarodnem poštnem prometu.

Od vseh vloženi pritožb na univerzalno poštno storitev jih je 739 obravnavanih kot upravičene (692 v notranjem in 47 v mednarodnem poštnem prometu).

Pošta Slovenije je odškodnine izplačala za 114 pritožb (111 v notranjem in tri v mednarodnem poštnem prometu).



Graf 5: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v letu 2008
(Vir: APEK, 2009)

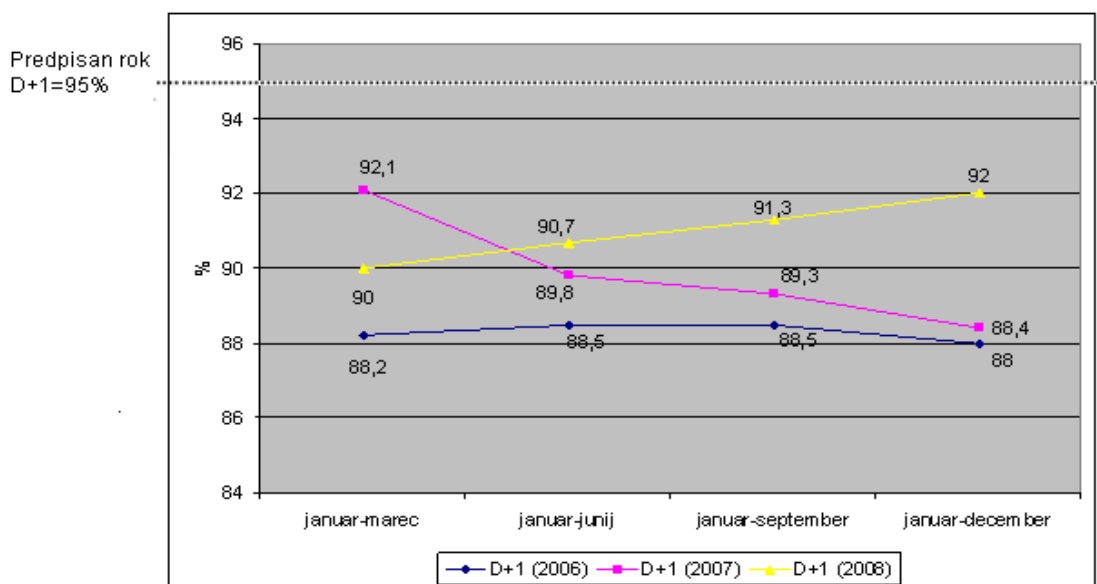
4.4 KAKOVOST STORITEV JE KLJUČ DO ZADOVOLJNIH STRANK

Pošta Slovenije podstavlja proces, kako pošiljko prenesti do uporabnikov čim hitreje in s čim manjšimi stroški. Cilj pošte Slovenije je torej prenesti pošiljko na pravo mesto v dogovorjenem času, z dogovorjenimi stroški. Cilja pa ne moremo doseči, če je pošiljka napačno naslovljena. Iskanje takšne pošiljke, njena dostava, prepošiljanje tako zahteva veliko časa, pri tem pa je še posebno pomemben čas prenosa poštnih pošiljk. Zagotavljanje roka prenosa je temeljni in najbolj objektivni kazalec kakovosti poštnih storitev oziroma prenosa poštnih pošiljk. Zaradi vse večje avtomatizacije prenosa poštnih pošiljk, zlasti avtomatskega usmerjanja, je za pravočasen in nemoten prenos pošiljk pravilno naslavljanje izredno pomembno. Ko je redni nadzor agencije za pošto in elektronske komunikacije pokazal, da Pošta Slovenije v letu 2006 ni dosegla predpisane kakovosti rokov prenosa poštnih pošiljk, v notranjem prometu je Pošta Slovenije sprejela vrsto ukrepov. Eden pomembnejših je seznanitev uporabnikov z načeli in pravili pravilnega naslavljanja poštnih pošiljk.

4.4.1 KAKOVOST PRENOSA POŠTNIH POŠILJK V SLOVENIJI V LETU 2008

Agencija za pošto in elektronske komunikacije republike Slovenije (APEK) je izvedla analizo trga poštних storitev za leto 2008 in pridobljene podatke primerjala z rezultati raziskave v letih 2005, 2006 in 2007. Analiza je bila izvedena na podlagi javno dostopnih podatkov in podatkov, ki jih je agencija na podlagi vprašalnikov pridobila od izvajalcev poštних storitev, ki so bili v letu 2008 vpisani v uradno evidenco agencije. V analizi agencija ugotavlja, da je delež pritožb zoper Pošto Slovenije glede na število vseh prenesenih pošiljk na trgu poštних storitev v Sloveniji majhen.

Nadalje agencija ugotavlja, da je Pošta Slovenije kakovost prenosa v obdobju od leta 2006 do konca leta 2008 nenehno izboljševala, še posebej je to opazno v letu 2008, ko se je kakovost prenosa v času D + 2 izboljšala za 0,6 %, v času D + 1 pa celo za 3,6 %, vendar še vedno ni dosegla predpisane kakovosti.



Graf 6: Kakovost prenosa poštних pošiljk korespondence v Sloveniji za leto 2006–2008

(Vir: APEK, 2009)

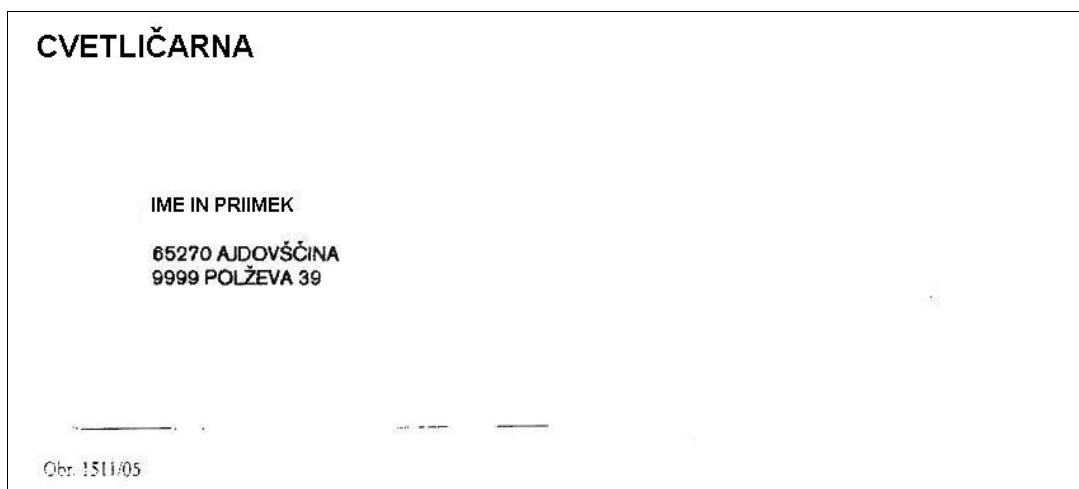
Ključ do zagotovitve določene ravni kakovosti predstavlja merjenje učinkovitosti glede na standarde kakovosti in konstantno kontrolo vseh procesov, ki omogočajo dvig kvalitete. Čeesar ne merimo, ne moremo izboljšati. Pošta Slovenije je kakovost prenosa poštних pošiljk v obdobju 2006–2008 nenehno izboljševala, vendar predpisanega roka D + 1 = 95 % še ni dosegla. Najpogostejše težave, s katerim se srečujejo uporabniki poštних storitev, so, kako pravilno zapisati naslov, označiti pošiljko za pošiljanje v tujino, kako zapisati naslov uporabnika poštnega predala ali posebne poštne številke in podobno. Kako je naslov na poštni pošiljki pravilno napisan, smo opisali v drugem poglavju. Na analizi primerov pošiljk z nepopolnim naslovom želimo prikazati, zakaj avtomatski pisemski usmerjevalnik naslovov na

takšnih pošiljkah ne prebere – zato pošiljko izloči – in posledično se čas usmeritve pošiljk z nepopolnim naslovom podaljšuje.

4.4.2 ANALIZA PRIMEROV

Nepravilnosti:

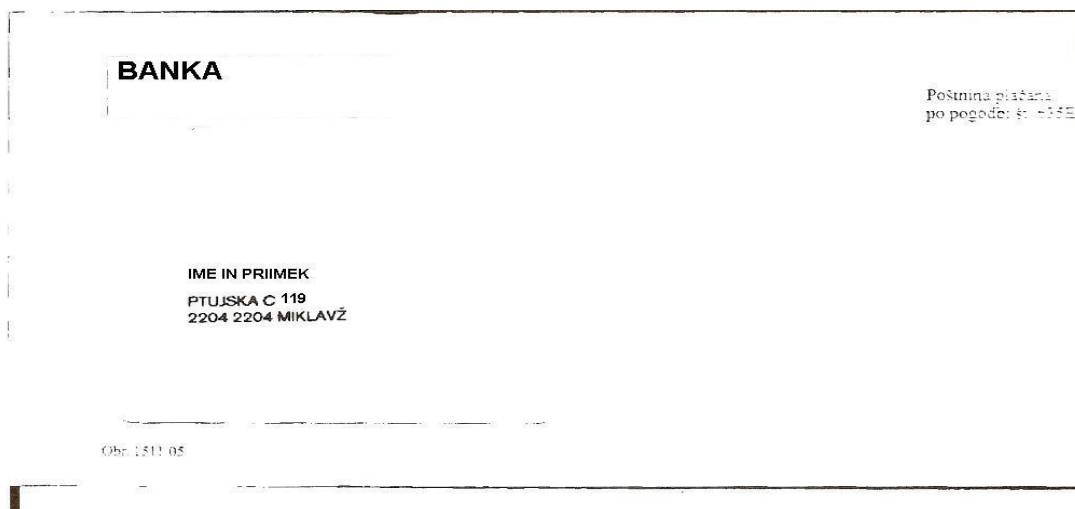
- napačna poštna številka (pravilno je 5270 Ajdovščina) in napačen vrsti red. Vedno mora biti poštna številka in naslovno pošta zapisani v eni vrstici in zadnji vpis v bloku z naslovnikovimi podatki.
- moteči element (9999).



Slika 30: Primer 1 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnost:

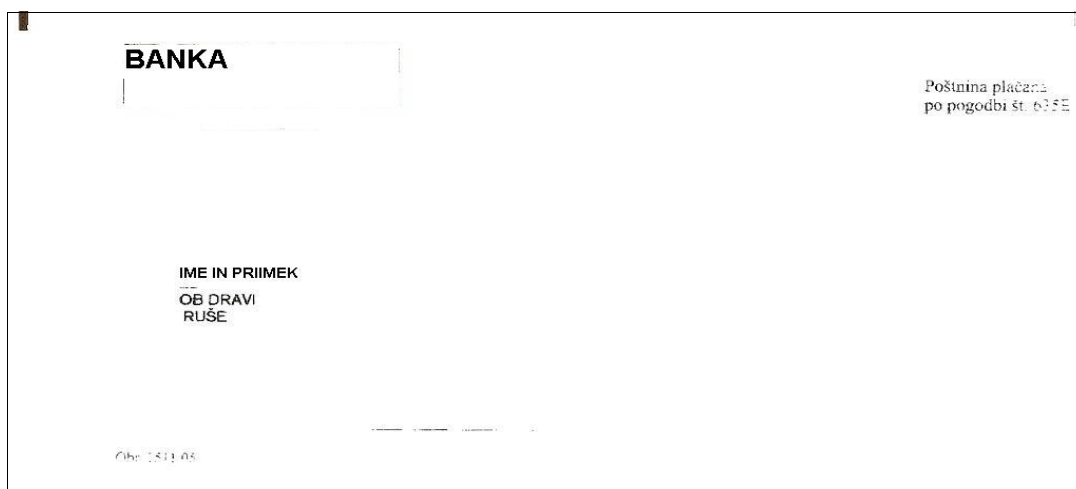
- poštna številka zapisana dvakrat (za avtomatski pisemski usmerjevalnik to pomeni osemmestno poštno številko).



Slika 31: Primer 2 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnost:

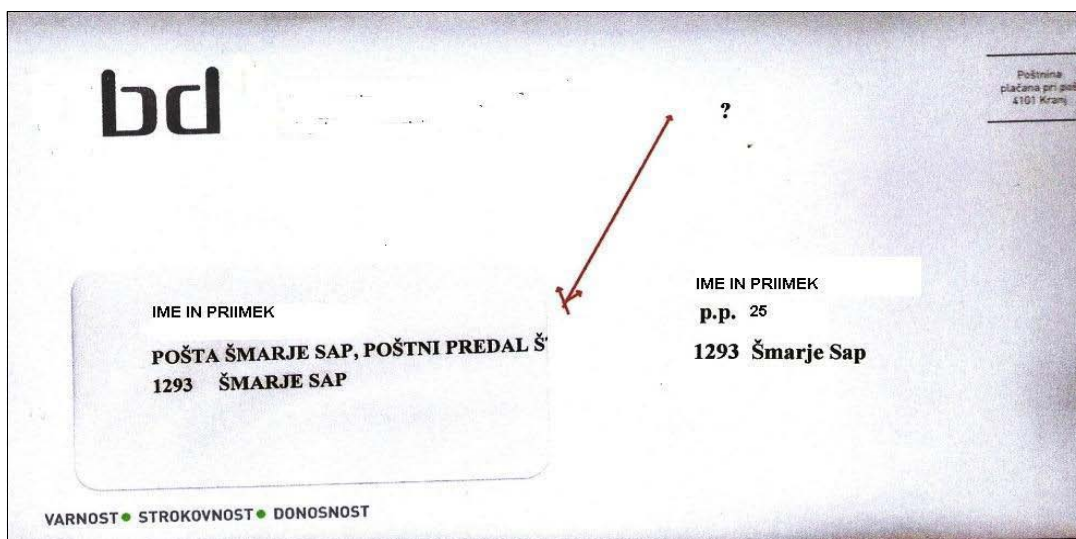
- poštna številka, ki je zelo pomembna, ni zapisana.



Slika 32: Primer 3 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnost:

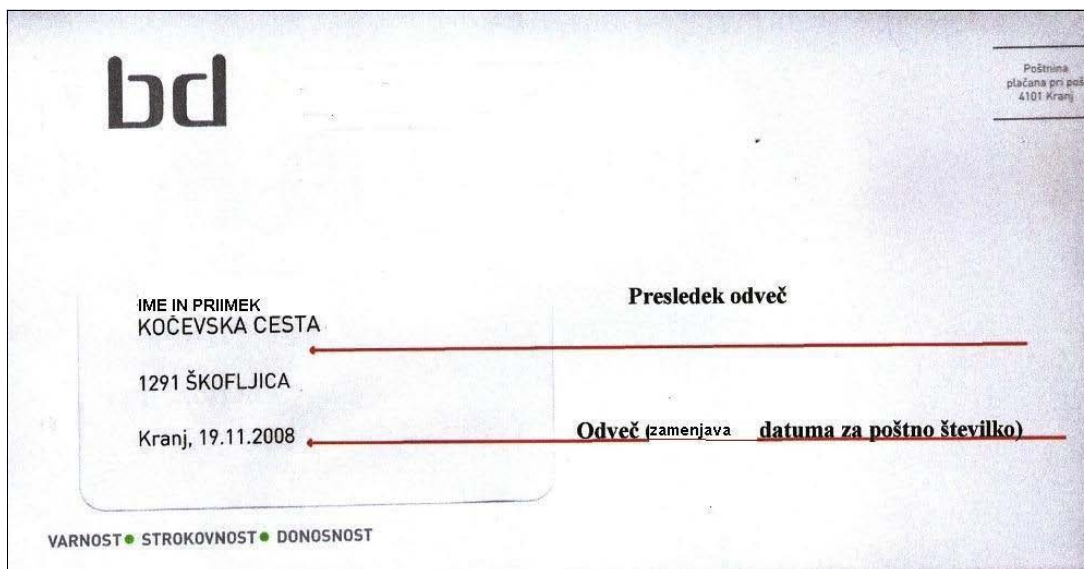
- dvakrat zapisan imetnik poštne predela, enkrat zapisan pravilno, drugič napačno. Po katerem naslovu naj usmeri APU? Levo zapisani naslov je za APU moteč. Pismo je izločil.



Slika 33: Primer 4 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnosti:

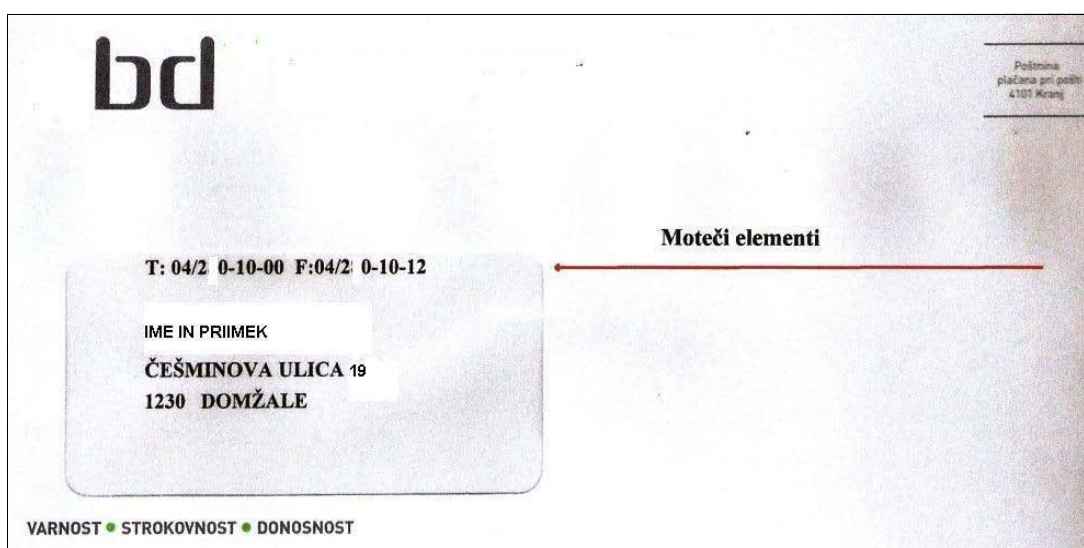
- odvečni presledek,
- zamenjava datuma za poštno številko in naslovno pošto.



Slika 34: Primer 5 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnost:

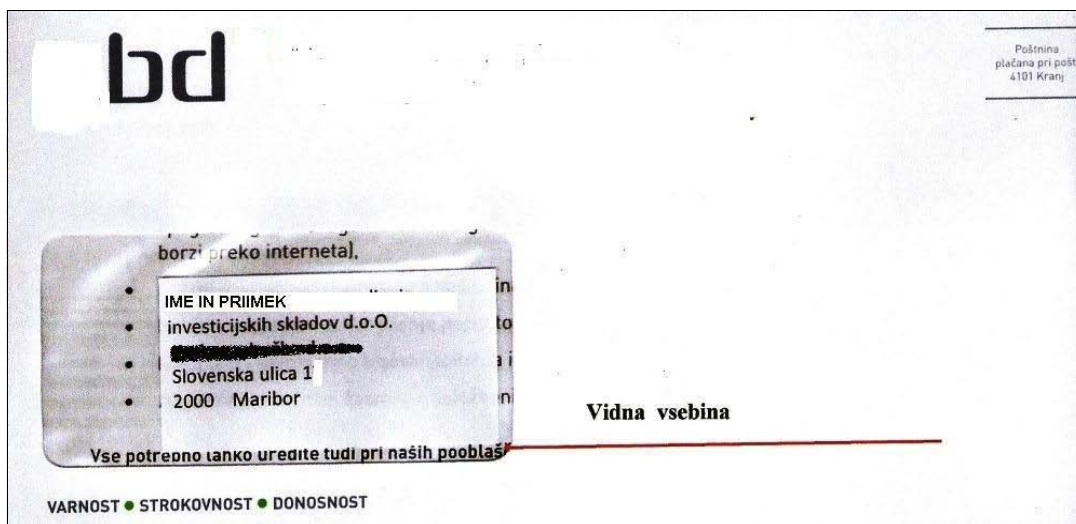
- moteči element nad imenom in priimkom, ki se nahaja v bralnem območju.



Slika 35: Primer 6 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnosti:

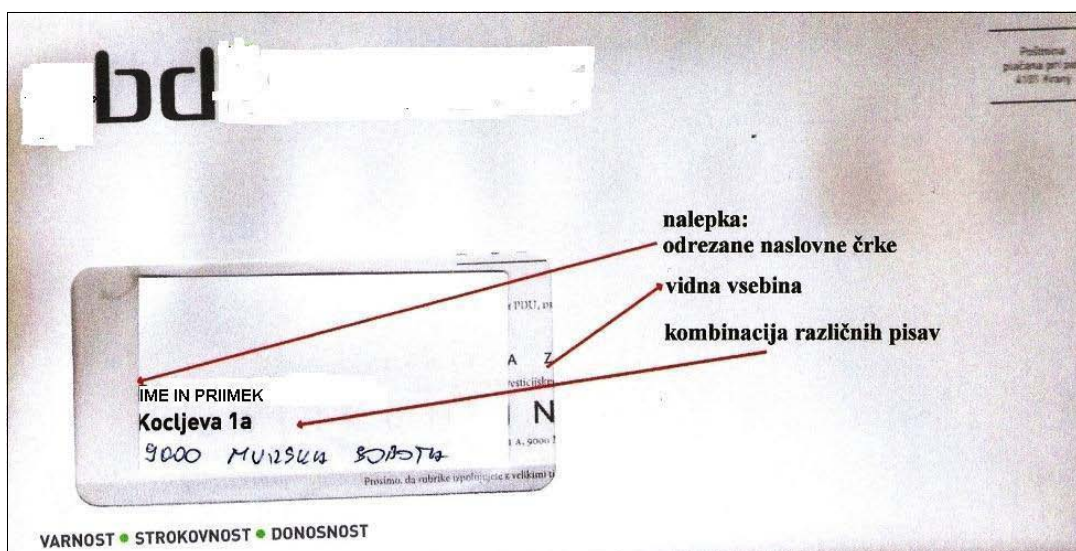
- vidna vsebina, ki se nahaja v bralnem območju in pomeni moteči element za APU. Pismo je izvrgel.



Slika 36: Primer 7 – moteči element
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnosti:

- vidna vsebina, moteči element v bralnem območju,
- kombinacija različnih pisav.



Slika 37: Primer 8 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnost:

- moteči element v bralnem območju so zapisi: razvedrilo, komunikacije, informacije. APU je pismo izločil.



Slika 38: Primer 9 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

Nepravilnosti:

- delavec na ročnem usmerjanju si je vzel nekaj časa, da je na pošiljki – ki jih ni malo – našel naslovnikov naslov. APU je pošiljko izvrigel.



Slika 39: primer 10 – nepopolni naslov
(Vir: PLC Ljubljana, 2008)

5 ZAKLJUČEK

5.1 SKLEP

Danes vsako podjetje išče način, kako biti s svojo ponudbo drugačno od konkurence. Glede na to, da so konkurenčni produkti oz. storitve med seboj bolj ali manj enaki in da so si njihove cene zelo podobne, preostane kakovost še edino merilo, ki ga stranke opazijo. Da bi bilo podjetje sposobno zagotavljati nadpovprečno raven svojih storitev, mora skrbno načrtovati in izvajati celotno množico aktivnosti, ki vključuje ljudi, tehnologijo in procese.

Pošiljka mora do naslovnika prispeti v sprejemljivem oz. kakovostnem stanju brez poškodb in izgub ter v predpisanem roku. Storitve mora biti opravljena z minimalnimi oz. optimalnimi stroški, ki še omogočajo doseganje predpisanih standardov. Le izboljšanje storitev glede na našo zadnjo opravljeno storitev lahko prinese napredek, zadovoljstvo uporabnikov in odličnost poslovanja. Obenem pa mora biti prisotno zavedanje, da ni dovolj spoznanje, kako dobro zadovoljujemo uporabnike, temveč moramo upoštevati, da tudi naši konkurenti tako razmišljajo. Zato moramo upoštevati, da so na trgu tudi druga podjetja, ki prav tako skušajo pridobiti konkurenčno prednost pred drugimi in imajo v ta namen izdelane strategije in načrte.

V statistiki avtomatsko usmerjenih pošiljk po letih preberemo, da je bilo v letu 2008 avtomatsko usmerjenih dobrih 335 milijonov pošiljk, dobrih 9 milijonov pa je bilo na APU izločenih in jih je bilo potrebno usmeriti ročno. Na analizi primerov pošiljk z nepopolnim naslovom ugotovimo najpogostejše nepravilnosti, zaradi katerih ni možno strojno prepoznavanje naslovov. Najpogostejše nepravilnosti so: moteči elementi v coni branja (reklamni napisi, logotipi, vidna vsebina ...), napačne poštne številke oz. naslovi brez poštne številke, zelo pogosto obrnjen vrstni red (poštna številka in naslovna pošta zapisana na sredini naslova), kombinacija več tipov pisav, uporaba okrašenih črk in črk s poudarjenimi obrisi, uporaba barvne pisave (rumena, svetlo zelena, svetlo modra ...), uporaba prevelikega presledka med bloki s številkami in med besedami, uporaba barvnih ozadij (izogibajmo se temno sivi, rdeči, oranžni, temno modri, temno rdeči). Na takšnih ozadjih je črna koda, ki jo na pošiljko odtisne groba usmerjevalna naprava, na fini napravi neuporabna. Predlagam izdajo priročnika z naslovom Poštne storitve in poštne številke. V priročniku bi bile zajete in opisane vrste poštne pošiljk, pošte in poštne številke ter pravilno naslavljanje pošiljk. Priročnik bi Pošta Slovenije dostavila vsem gospodinjstvom. Za vse večje uporabnike, ki mesečno oddajo večje število pošiljk, pa predlagam obisk službe za trženje, ki bi jim predstavila avtomatizacijo prenosa poštne pošiljk, zlasti avtomatsko usmerjanje pošiljk. Od tega, ali bo naslov na pošiljki napisan pravilno in natančno, bo odvisna hitrost prenosa njihovih pošiljk.

5.2 MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA

V podjetju, ki se ukvarja z dostavo pošiljk, je kakovost storitve najpomembnejši del procesa – od prevzema pošiljke, njene obdelave do vročitve naslovnikom. Zato je za učinkovit nadzor sledljivost vsake pošiljke nujna, pri čemer je v vsakem trenutku znana njena lokacija oziroma njen status.

Pošiljka ob vsakem premiku (spremembi lokacije ali stanja) dobi poseben status, ki opiše njeno lokacijo, pozicijo ali stanje. Pri spremembi lokacije (prevzem pri stranki, premiki med poštnimi centri, na njeni poti, vročitvi naslovniku) ali med procesom sortiranja se status pošiljke določi z odčitavanjem črtne kode, s katero je opremljena vsaka pošiljka. Vsaka pošiljka dobi na svoji poti več statusov, ki določajo osnovne pozicije pošiljke na njeni poti. Število statusov je odvisno od dolžine poti. Ti statusi so osnova za spremljanje pošiljk in so kot nekakšen GPS pošiljke, ki nam in stranki v vsakem trenutku postreže z informacijo, kje se pošiljka nahaja. Tako stranka vedno ve, kje je njena pošiljka. Spremljanje poti pošiljke (sledenje) je pomembno za notranje merjenje učinkovitosti, in kar je še pomembnejše, za izboljševanje oziroma optimizacijo procesov, s katerimi se zagotavlja kakovost storitev in s tem zadovoljstvo uporabnika storitve. Sistem na podlagi podatkov o poti pošiljke in predvideni porabi časa vsaki pošiljki določi tranzitni čas, ki se s pomočjo sistema sledenja pošiljk ves čas aktivno spremlja. Sistem v primeru nepredvidenih dogodkov (kot so vremenske razmere, tehnične težave idr.) opozori, da bo pošiljka dostavljena zunaj predpisanega roka prenosa. Pri sledenju je prednost za naročnika storitev ta, da v vsakem trenutku ve, kje je njegova pošiljka, kaj se z njo dogaja in ali je naslovnik pošiljke že prejel oziroma komu je bila pošiljka vročena in kdaj.

Sistem označevanja in kodiranja podatkov o izdelkih in pošiljkah se mora vse bolj prilagajati povečevanju števila zapisanih podatkov in čedalje zahtevnejši informacijski podpori. Če drobno elektronsko vezje in anteno vgradimo v predmet, žival ali človeka, jih lahko prepoznamo oz. jim sledimo s pomočjo radijskih valov. Informacijo, shranjeno v vezjih RFID, je mogoče brati z razdalje do 20 metrov. V primerjavi s črtno kodo je oznaka RFID opazno manjša. Sistem kodiranja omogoča zapis precej več podatkov. Za branje lahko uporabimo kamero mobilnega telefona, kar uporabno vrednosti sistema in krog uporabnikov odločno poveča. Morebitna uvedba RFID-čipov bi znatno olajšala sledenje predvsem knjiženih pošiljk, kot so priporočena in vrednostna pisma, pošiljke hitre pošte, posebej pa paketov. Pri paketih daje kombinacija z uvedbo RFID-čipa, nadgradnjo paketnega usmernika in uvedbo paketno pretvornih pošast ogromne možnosti nadaljnega razvoja.

Tega se Pošta Slovenije zaveda, saj zadnja leta gradi svojo prepoznavnost tudi na področju uvajanja in zagotavljanja rešitev e-poslovanja. Je ena izmed prvih ponudnic varnih elektronskih podpisov, časovnega žigosanja, še vedno pa je edina v državi, ki omogoča varno elektronsko izmenjavo pošte in varen e-arhiv. Pomembnejša pridobitev, predvsem za pogodbene stranke Pošte Slovenije, bo uvedba spletne aplikacije *Poštno okence pri vas doma*. Aplikacija bo strankam omogočala, da vse poštno pošiljke, ki jih bodo oddali v prenos Pošti Slovenije, že same primerno opremijo in si izračunajo stroške poštnine. Tako je korak k sledljivosti pošiljk že storjen.

LITERATURA IN VIRI

Knjige

1. Košmrlj, T. in Popovič, M. (2008). Oblikovanje dokumentov. Ljubljana: Tehnična založba Slovenije, str. 83–91.

Članki v revijah:

1. Bračič, B. (2003). Pošta nekoč in danes. Revija GEA, št. 1, str. 14–23.
2. Hafner, A. (2009). Koliko časa porabite zaradi nereda? Finance, št. 166, str. 18.
3. Kramar, U. (2009). Vpeljevanje principov kakovosti. EOL Specializirana revija za embalažo, okolje in logistiko (IX) št. 45, strani 36–37.
4. Kranjc, S. (2007) Pošta se trudi dosežati standarde kakovosti. Finance, št. 192, str. 26–27.
5. Muršič, M. (2009). Pošta išče nove priložnosti. Logistika, priloga časnika Finance, št. 1, strani 6–10.
6. Muršič, M. (2008). Odločata organizacija in tehnologija. Logistika, priloga časnika Finance, št. 8, strani 8–11.
7. Smetiško, S. (2008). Javno poštno omrežje. Poštni razgledi (14), stran 6.
8. Ulčar, J. (2007). Pismo je lahko tudi bomba. Poštni razgledi (13), stran 10.
9. Zidar, P. (2009). Radijska identifikacija. Življenje in tehnika (LX) št. 5, strani 24–25.

Poročila, interni dokumenti:

1. APU statistika : interno gradivo Pošte Slovenije. 1997–2008. Maribor: Pošta Slovenije.
2. Pošta Slovenije, d. o. o., Navodilo o poslovanju s pisemskimi pošiljkami. Maribor, 2008.
3. Pošta Slovenije, d.o.o., Priručnik za pravilno naslavljanje poštnih pošiljk. Maribor, 2008.
4. Pošta Slovenije, d. o. o., Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev. Maribor, maj 2004.
5. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštno storitve, 2005 Uradni list RS, 28. maj, št. 58, str. 7500-7528.
6. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštno storitve, Uradni list RS, št. 58/2004.
7. Zakon o poštnih storitvah (2002). Uradni list RS, 15. maj, let. 12, št. 42, str. 4061–4070.

Spletne strani:

8. <http://www.posta.si/> 25. 09. 2009
9. <http://www.apek.si/> 26. 09. 2009
10. <http://publications.europa.eu/code/sl/sl-390105.htm> 28. 10. 2009

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Standardno pismo</i>	5
<i>Slika 2: Standardna dopisnica</i>	6
<i>Slika 3: Priporočena nalepka</i>	8
<i>Slika 4: Sprejemna računalniška nalepka</i>	8
<i>Slika 5: Spremnica Hitre Pošte</i>	11
<i>Slika 6: Nalepka Odkupnine/COD</i>	12
<i>Slika 7: Nalepka AR</i>	12
<i>Slika 8: Nalepka vročiti osebno</i>	13
<i>Slika 9: Nalepka Občutljivo/Fragile</i>	13
<i>Slika 10: Nalepka Prednostno/Priority</i>	13
<i>Slika 11: Nalepka Dostava do 10. ure</i>	14
<i>Slika 12: Nalepka Dostava po 16. uri</i>	14
<i>Slika 13: Nalepka Poštnino plača naslovník</i>	15
<i>Slika 14: Nalepka Dobavnica</i>	15
<i>Slika 15: Kuverta ali pisemska ovojnica</i>	18
<i>Slika 16: Naslavljanje poštnih pošiljk</i>	18
<i>Slika 17: Splošna pravila</i>	19
<i>Slika 18: Poštni predal</i>	19
<i>Slika 19: Posebna poštna številka</i>	20
<i>Slika 20: Naslavljanje v Slovenijo</i>	20
<i>Slika 21: Naslavljanje v tujino</i>	21
<i>Slika 22: Cone pri standardni pisemski pošiljki</i>	26
<i>Slika 23: Logotip podjetja Pošta Slovenije</i>	27
<i>Slika 24: Organigram PE PLC Ljubljana</i>	29
<i>Slika 25: Standardno pismo primerno za strojno usmerjanje</i>	31
<i>Slika 26: Shema APU-ja v PLC Ljubljana</i>	33
<i>Slika 27: Videokodiranje</i>	34
<i>Slika 28: Pismarniška nazivnica iz sortiranega programa</i>	34
<i>Slika 29: Vhodna enota finega usmerjevalnika</i>	35
<i>Slika 30: Primer 1 – nepopolni naslov</i>	47
<i>Slika 31: Primer 2 – nepopolni naslov</i>	47
<i>Slika 32: Primer 3 – nepopolni naslov</i>	48
<i>Slika 33: Primer 4 – nepopolni naslov</i>	48
<i>Slika 34: Primer 5 – nepopolni naslov</i>	49
<i>Slika 35: Primer 6 – nepopolni naslov</i>	49
<i>Slika 36: Primer 7 – moteči element</i>	50
<i>Slika 37: Primer 8 – nepopolni naslov</i>	50
<i>Slika 38: Primer 9 – nepopolni naslov</i>	51
<i>Slika 39: primer 10 – nepopolni naslov</i>	51

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Zgradba poštnih števil v vseh članicah EU</i>	22
<i>Tabela 2: Gibanje števila ročno usmerjenih navadnih pošiljk na predelavi pisemskih pošiljk</i>	37

KAZALO GRAFOV

<i>Graf 1: Avtomatsko usmerjene pošiljke</i>	36
<i>Graf 2: Rezultati prenosa poštnih pošiljk korespondence januar-december 2008</i> .	43
<i>Graf 3: Rezultati prenosa poštnih pošiljk korespondence januar-april 2009</i>	43
<i>Graf 4: Kakovost prenosa poštnih pošiljk v mednarodnem prometu za leto 2008</i> ...	44
<i>Graf 5: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v letu 2008</i>	45
<i>Graf 6: Kakovost prenosa poštnih pošiljk korespondence v Sloveniji za leto 2006–2008</i>	46

POJMOVNIK

Pismarnica je prevozna enota za prevoz pisemskih pošiljk
Poštni zabojnik oz. poštni kontejner je prevozna enota za prevoz poštnih pošiljk (poštnih vreč, pismarnic in paketov).

KRATICE IN AKRONIMI

APEK: Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije
GPS: Global Positioning System
RFID: Radio-Frequency IDentification
PLC: Poštno logistični center
APU: Avtomatski pisemski usmerjevalnik
ILV – APU: za »grobo« usmerjanje pošiljk (po delnih programih in ciljih)
FSM – APU: za »fino« usmerjanje pošiljk (po končnih ciljih)
LC: navadne pisemske pošiljke do 20 g.