

OBČINA MORAVSKE TOPLICE

Prejeto: 17.12.2013	Priloge:
Številka: 383-02001/2013-13	Sig. z.:

Datum: 16. december 2013



Pošta Slovenije d.o.o.
Slomškov trg 10
2500 MARIBOR
telefon: (02) 449 2000
telefaks: (02) 449 2111
e-pošta: info@posta.si
www.posta.si

Informacija o preoblikovanju poštne mreže Za Občino Moravske Toplice

Splošno – razlogi za prestrukturiranje in reorganizacijo

Pošta Slovenije je kot gospodarska družba, ki svoje prihodke ustvarja na konkurenčnem trgu, dolžna izvajati poštne in druge storitve predpisane kakovosti v takšnem poslovnem modelu, ki bo gospodaren, razvojno naravnani, pa tudi dolgoročno vzdrženi. Omrežje pošte Slovenije ta trenutek predstavlja 556 enot poštne mreže s 6.134 zaposlenimi.

Pošta Slovenije je v fazi prestrukturiranja, ki ga narekujejo razvoj in trendi na poštno-logističnem področju tako v Evropi kot tudi v Sloveniji. Obseg storitev se je v Pošti Slovenije v zadnjih treh letih znižal za 15,5 %, v zadnjih petih letih pa že kar za 21 % (univerzalna storitev – 38 %, druge poštne storitve – 12 %, denarne storitve – 30 %, ostale storitve – 40 %). Trend padanja storitev je prisoten tudi pri drugih evropskih poštah in nekateri med njimi v zadnjih desetih letih beležijo že 60-odstotni padec klasičnega poštnega prometa, pri čemer so letne stopnje padanja celo 10 % in več. Razlog je e-substitucija in obsežni varčevalni ukrepi, kot odgovor na gospodarsko krizo, ki prehod na e-poslovanje in uporabniške navade potrošnikov še pospešuje in jih spreminja trajno. Posledično v veliki večini držav članic EU pričakujejo znižano dobičkonosnost oziroma izgube, saj predvsem zahteve po izvajanju univerzalne storitve v predpisani kakovosti omejujejo možnosti racionalizacije, ki bi sledila zniževanju količin.

Nižjemu obsegu storitev in predvsem spreminjajoči se strukturi storitev, ki jih ponuja, se Pošta Slovenije prilagaja s prestrukturiranjem ter racionalizacijo poštne mreže. Eden od najpomembnejših projektov prestrukturiranja je *Optimizacija poštne mreže*, na podlagi katere bo v naslednjih letih racionalizirala široko razvejano poštno mrežo po Sloveniji s preoblikovanjem stalnih pošt v *pogodbene in premične ter centralizacijo dostave ter prilagajali delovne čase pošt* obsegu storitev.

Optimizacija poštne mreže

Zaradi naglega padanja obsega storitev ob sočasni predpisani gostoti ter kakovosti poštne mreže in storitev se večina poštne uprave srečuje z zmanjševanjem prihodka od poštne storitve in presežkom kapacitet, to pa povzroča naraščajoče stroške poslovanja na enoto. Zgolj zviševanje cen storitev v takšni situaciji na dolgi rok ni sprejemljivo, zato so za dolgoročno rentabilno poslovanje nujni globlji strukturni rezi v način poslovanja poštne uprave. Zaradi pritiska stroškov na poslovanje tovrstne racionalizacije s podobno ali večjo intenzivnostjo izvajajo tudi večina poštne uprave v svetu. Od 32 evropskih poštne uprave jih je model preoblikovanja pošt v pogodbene in druge oblike vpeljalo že 23 poštne uprave.

operatrejev. Avstrijska pošta ima v svoji strukturi le še 28 % rednih pošt in kar 72 % pogodbenih, pri čemer njihov delež še povečuje.

Pošta Slovenije od leta 2012 izvaja program optimizacije in reorganizacije poštne mreže, katerega cilj je učinkovitejše poslovanje oz. lažje in boljše prilagajanje potrebam uporabnikov ter poslovnim potrebam, ki so posledica sprememb okolja in navad uporabnikov. Projekcije namreč kažejo, da Pošti Slovenije tudi po najbolj optimističnih scenarijih uvajanja novih storitev ne bo uspelo zagotoviti ustreznega ekonomskega pokritja najmanjših pošt. Na daljši rok je mogoče pričakovati, da se bo ekonomsko pokritje najmanjših pošt celo naglo slabšalo, saj trendi zaradi vplivov e-substitucije napovedujejo nadaljnje zmanjševanje klasičnih poštnih storitev in plačilnega prometa, ki ga opravljajo te pošte (univerzalna poštna storitev, denarni promet).

Uvedba pogodbene pošte pomeni, da je dejavnost pošte združena s samostojno dejavnostjo izbranega pogodbenika, ki praviloma ne izvaja pošti konkurenčnih dejavnosti (krajevni uradi, trgovine, turistični uradi, lekarne, trafike ipd.). Pošta Slovenije na tak način znižuje stroške poslovanja in njihovo naravo spreminja v variabilno, pogodbeni partner pa s takšnim sodelovanjem znižuje povprečne stroške svojega poslovanja, saj poštno dejavnost praviloma opravlja v že obstoječih prostorih s svojimi zaposlenimi.

Do decembra 2013 je Pošta Slovenije v pogodbene pošte že preoblikovala 28 pošt po Sloveniji, prav tako ima Pošta Slovenije že tudi 24 premičnih pošt. Proces preoblikovanja v premične in pogodbene pošte pa se bo nadaljeval tudi v letu 2014 in že z januarjem 2014 bo preoblikovanih nadaljnjih 5 pošt. Pošta Slovenije v pogodbene pošte in premične pošte preoblikuje predvsem manjše in nerentabilne pošte po Sloveniji. Proces se bo izvajal kontinuirano in tako načrtujemo, da bo v letu 2014 in v nadaljnjih letih preoblikovanih ca. 40-50 pošt letno. V sklopu I. faze preoblikovanja v obdobju 2013–2106 bo v pogodbene pošte preoblikovanih ca. 170 pošt po celotni RS. Posledica preoblikovanja poštnega omrežja bodo strukturne spremembe v delovanju Pošte Slovenije, vendar so te nujne.

Zakonske podlage

Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009, 77/2010) v deseti točki 2. člena določa, da je »kontaktna točka« oz. pošta namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštnih storitev in je lahko organizirana kot pošta, pogodbeni pošta ali posebna organizacijska oblika točke za stike, ki jo določi izvajalec univerzalne storitve, na primer izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta.

Pogodbena pošta kot organizacijsko obliko kontaktne točke ter način preoblikovanja opredeljuje tudi *Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštna storitve* (Uradni list RS, št. 47/2010):

- v 3. odstavku 4. člena določa: izvajalec univerzalne poštna storitve mora zagotoviti tolikšno število in takšno razporeditev kontaktnih točk na celotnem ozemlju Republike Slovenije oziroma na delu ozemlja, da so upoštewane razumne potrebe uporabnikov poštnih storitev in da se univerzalna poštna storitev izvaja v skladu z zakonom in s tem splošnim aktom;
- v 4. odstavku 4. člena določa: šteje se, da izvajalec univerzalne poštna storitve izpolni zahteve iz prejšnjega odstavka tega člena, če zagotovi najmanj eno kontaktno točko, organizirano kot pošta ali pogodbeno pošto, v vsaki občini na ozemlju Republike Slovenije in če za 95 % prebivalcev Republike Slovenije zračna razdalja do najbližje kontaktne točke ne presega 4,5 kilometra.

Pošta Slovenije izbira pogodbene partnerje v skladu z zakonodajo o javnem naročanju po postopku 1 B, in sicer na podlagi izdelanih meril. Izbrani pogodbeni izvajalec se mora udeležiti obveznega šolanja, ki obsega dva sklopa predavanj in najmanj sedemdnevno usposabljanje na Pošti Slovenije, konča pa se z

opravljanjem strokovnega izpita. Temu sledi še minimalno petdnevna pomoč inštruktorja Pošte Slovenije neposredno na pogodbeni pošti, pozneje pa imajo pogodbeni izvajalci poštne storitve za pomoč na voljo telefonski kontakt na dogovorjeno telefonsko številko posamezne PE.

Pri pogodbeni pošti pogodbenik (fizična ali pravna oseba) v imenu in za račun Pošte Slovenije in Poštne banke Slovenije (PBS) opravlja poštne in denarne storitve. Naloga pogodbenika je predvsem opravljanje univerzalne poštne storitve (sprejemanje in izročanje poštnih pošiljk). Pošta Slovenije pogodbeniku plačuje provizijo za opravljene storitve, pogodbenik pa je upravičen tudi do določenega fiksnega mesečnega zneska oz. nadomestila.

Pogodbena pošta uporablja poštno številko in žig pošte, ki jo prevzame v upravljanje. Pri poslovanju uporablja delovna sredstva ter računalniško in programsko opremo Pošte Slovenije. Pogodbenik lahko dejavnost pogodbene pošte, ki jo prevzame v upravljanje, opravlja v svojih ali najetih poslovnih prostorih, ustrezati pa morajo tudi drugim minimalnim zahtevam Pošte Slovenije.

Pogodbena pošta mora biti za neposredno delo z uporabniki poštne storitve odprta vsaj pet delovnih dni v tednu in vsaj dve zaporedni uri vsak delovni dan, od tega vsaj enkrat na teden v popoldanskem času po 15. uri (7. člen Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve, Uradni list RS, št. 47/2010). Zaželeno je, da je pogodbena pošta odprta dlje časa. Zaradi navedenega skuša Pošta Slovenije v pogajanjih s pogodbeniki doseči daljši delovni čas (npr. *vsaj pet ur na dan*), to pa je bilo pri doslej preoblikovanih poštah (28 pošt do decembra 2013) doseženo v celoti oz. celo preseženo.

Pri navedenem je treba poudariti, da se z uvedbo pogodbene pošte ne spremeni niti naslov niti poštna številka kontaktne točke, uporabnikom poštne storitve pa je tudi vnaprej zagotovljena enako kakovostna univerzalna poštna storitev. Glede na izkušnje s preoblikovanjem prvih pošt se dostopnost celo poveča, saj so delovni časi pri pogodbenih izvajalcih praviloma daljši, kot so bili delovni časi preoblikovanih pošt.

Pogoj za preoblikovanje stalnih pošt je centralizacija dostave (pogodbene pošte ne opravljajo dostave pošiljk, temveč zgolj izročanje pošiljk v prostorih pogodbene pošte za tiste pošiljke, katerih poskus dostave neposredno na naslov ni bil uspešen in za katere je naslovnik prejel obvestilo o možnosti prevzema pošiljke na pošti oz. pogodbeni pošti).

Ponudba storitev na pogodbeni pošti

Pogodbene pošte bodo Pošti Slovenije omogočile racionalnejšo obliko poslovanja pošt zaradi nižjih stroškov poslovanja. Hkrati se bosta zaradi daljših delovnih časov pogodbenih pošt (pogodbene pošte bodo odprte v skladu s pogodbenikovo osnovno dejavnostjo) izboljšali kakovost in dostopnost za uporabnike (daljši delovni časi pogodbenih pošt, ki so vezani na osnovno dejavnost pogodbenega izvajalca).

Uporabnikom pogodbenih pošt so na voljo:

- celoten nabor univerzalne poštne storitve (sprejem poštnih pošiljk),
- izročitev pošiljk, ki jih pismonošam ne bo uspelo dostaviti,
- vplačila na osebne račune PBS in izplačila s teh računov,
- dvig gotovine s kreditnimi karticami prek POS terminalov,
- plačilni promet,
- prodaja znamk, embalaže, kuvert, voščilnic, srečk.

Pošta Slovenije bo v sodelovanju s PBS. omogočila, da bo na pogodbenih poštah občasno prisoten tudi mobilni bančnik, ki ponuja celotno paleto storitev PBS. in tudi individualno svetuje.

Pošte PE Murska Sobota

Na območju PE Murska Sobota je 37 kontaktnih točk, od tega 3 pogodbene.

V sklopu preoblikovanjem poštnega omrežja so bile do sedaj izvedene naslednje aktivnosti:

- Preoblikovanje pošte 9208 Fokovci v premično pošto – leto 2009 (v RS imamo skupaj 24 premičnih pošt).
- Prilagoditev delovnih časov pošt glede na dinamiko obiska pošt in obsega prometa – 2012 (izvedeno po celotni RS).
- Preoblikovanje ene zmed prvih treh pošt v RS v pogodbene – 9206 Križevci - november 2012 (v RS skupaj 3 pošte, sicer imamo decembra 2013 že 28 pogodbenih pošt).
- Preoblikovanje naslednjih pošt:
 - o 9205 Hodoš – julij 2013
 - o 9246 Razkrižje – julij 2013
- Izvedba individualnih razgovorov z župani preoblikovanih pošt in županom občine Moravske Toplice – 28. 10. 2013
- Obsežna pisna pojasnila za:
 - o ga. Zsuzi Vugrinec, Madžarska narodna samoupravna skupnost občine Moravske Toplice – 24. 10. 2013,
 - o g. Lászlo Göncz, poslanec poslanske skupine madžarske narodne skupnosti – 7. 10. 2013
 - o ga. Jasmina Opec, poslanka poslanske skupine SLS – 7. 10. 2013
 - o Občina Rogašovci (centralizacija dostave) – 23. 10. 2013
- Korektno odzivanje in podajanje izjav za javnost oz. za novinarje, VAL 202, RTV Slovenija, lokalni pomurski mediji ipd.

Vse pošte, ki so bile preoblikovane v letu 2012 in 2013, so ustvarjale izgubo iz poslovanja, prav tako pa pošte, ki so načrtovane za preoblikovanje v letu 2014:

- 9245 Spodnji Ivanjci,
- 9227 Kobilje,
- 9265 Bodonci,
- 9243 Mala Nedelja,
- 9207 Prosenjakovci.

Na vseh poštah, ki se preoblikujejo v pogodbene, je predhodno izvedena centralizacija dostave na sosednjo pošto, pri čemer gre za interni organizacijsko-tehnološki proces, v zvezi s katerim Pošta Slovenije ni dolžna slediti kakršnimkoli zahtevam. Pri tem gre za lastne poslovne odločitve, ki so oblikovane na osnovi strokovnih tehnoloških meril.

Na območju PE Murska Sobota so tudi 4 dvojezična območja, kjer so zagotovljene pravice do dvojezičnosti v skladu z Ustavo RS, Zakonom o javni rabi slovenščine in Zakonom o varstvu potrošnikov, in sicer: Hodoš, Prosenjakovci, Dobrovnik, Lendava. Pošta Slovenije tako v redni mreži kot na pogodbenih poštah zagotavlja vse pravice (sporazumevanje in osnovne informacije o storitvah, dvojezične napisane tabel pred pošto in obrazci).

Reorganizacija strokovnih služb

Pošta Slovenije v skladu z usmeritvami prestrukturiranja ter racionalizacije in optimizacije poslovanja med ukrepi za izboljšanje poslovanja načrtuje poleg preoblikovanja pošt tudi širšo racionalizacijo in optimizacijo poslovanja v Pošti Slovenije. Sedanja organiziranost Pošte Slovenije je namreč zastarela, primerna pa je bila za obdobje, ki ga še niso zaznamovali vitki in poenoteni procesi dela, poenotene in centralizirane poslovne funkcije družbe ter visoka stopnja avtomatizacije, predvsem pa informatizacije procesov dela.

V sklopu reorganizacije oz. združitve posameznih poslovnih funkcij in delovnih mest znotraj oz. na nivoju celotne Pošte Slovenije bo v okviru racionalizacije poslovanja Pošta Slovenije pričela s postopnim centraliziranjem posameznih delovnih procesov oz. združevanjem nekaterih oddelkov znotraj poslovnih enot s poslovnimi funkcijami na upravi družbe in PE. Gre za notranje organizacijske spremembe, pri katerih se za uporabnike poštnih storitev v primeru reorganizacije ničesar ne spremeni.

S 1. 11. 2013 je bila PE PLC Maribor pripojena PE Maribor, s čimer so se združile in racionalizirale strokovne službe obeh PE. Pošta Slovenije v skladu z načrtom reorganizacije in optimizacije procesov v naslednjem letu ne načrtuje pripojitve ali ukinitve katere od regionalnih PE, ampak bo s 1. 1. 2014 začela s postopno racionalizacijo delovnih procesov in mest, kar se bo odrazilo v združevanju delovnih mest in zmanjšanju števila delovnih mest v strokovnih službah PE. S 1. 1. 2014 PE Muska Sobota ostaja samostojna PE oz. entiteta s pripadajočimi poštami in direktorjem/ico PE, vendar pa se bodo določene poslovne funkcije strokovnih služb združile z nosilci istih funkcij v PE Maribor in na Upravi družbe.

Razlogi za samo izvedbo reorganizacije in optimizacije PE v prihodnjih letih so predvsem:

- Sedanja organiziranost Pošte Slovenije po principu uprave družbe in PE, ki združujejo PLC-ja in pošte po regionalnem principu, je dediščina pretekle organiziranosti bivšega PTT sistema in je v celoti posledica bivših PTT podjetij. Zaradi relativne majhnosti ozemlja RS je regionalna organiziranost še toliko bolj neutemeljena. Telekom je navedeno situacijo presegel in se prilagodil sedanjim potrebam že pred leti.
- Sedanja organiziranost je zastarela tudi zato, ker je bila primerna za obdobje, ki ga še niso zaznamovali vitki in poenoteni procesi dela, poenotene in centralizirane poslovne funkcije družbe ter visoka stopnja avtomatizacije, predvsem pa informatizacije procesov dela.
- Od ustanovitve Pošte Slovenije in s prenosom sedeža družbe v Maribor je Pošta veliko sredstev namenila v posodobitev poslovnih funkcij in njihovo informatizacijo. Te posodobitve so vlogo strokovnih služb PE omejile bolj ali manj na operativno-izvrševalsko funkcijo. Večina zajema podatkov na poštah je enkratna, v nadaljevanju gre zgolj za obdelavo teh podatkov, kar pa se lahko ob sedanji stopnji informatizacije vseh delovnih mest v strokovnih službah praktično izvede na katerikoli lokaciji.
- Pomen obvladovanja oz. izvajanja določene aktivnosti ali poslovne funkcije iz nekega regionalnega sedeža je že nekaj let vezano zgolj na dejstvo, da ge v določenih primerih za živi stik z ljudmi, kjer ima regionalni pristop psihološko in praktično (stroškovno) prednost.

Zapisała:

Mag. Karmen Lebe Grajf, vodja projekta