

GUŽVE I ČEKANJE U REDOVIMA...

Gužve u poštanskim uredima nisu ništa neobično, ali za razliku od vremena kada je pošta bila samo pošta, korisnici su znali govoriti kako su poštanski operateri najbrži u obavljanju usluga.

Naime, gdje god da su zbog nečeg morali čekati na red, najbrže su dolazili u pošti! Od tuda nas i prati dobar glas koji bi nam danas u konkurentskom okruženju bio od neprocjenjive koristi. Nažalost, takvu pozitivnu komparativnu prednost brzo počeli gubiti iz vida i to od kad smo počeli kopirati tuđe, a zanemarivati vlastite vrijednosti stvarane desetljećima. Danas ljudi stoje u redovima ispred šaltera u poštanskim uredima i kao da se mnogi još uvijek čudom čude što se to događa s poštom? Brojna su pitanja korisnika koji pokušavaju shvatiti opravdanost stvaranja gužve pred šalterima:

- Zbog čega samo jedan šalter radi s korisnicima, a drugi ili više njih su prečesto ili uvijek prazni?

- Zašto im se sada, svaki put kad dođu, nudi nešto drugo osim onog zbog čega su došli u poštu?

- Zašto im se i u pošti stalno pokušava nešto prodati?

- Zašto se mora tako dugo čekati za preuzeti ili poslati pismo, platiti račun ili podići novac, dok operater jednom korisniku rješava neku kompleksnu uslugu koja nije iz osnovne poštanske djelatnosti?

- Zašto svi moraju čekati u jednom redu?

- Zašto je poštanski ured zatvoren za

vrijeme dnevnog odmora radnika?, itd.

Nije lako, a niti ugodno operaterima odgovarati na ovakva pitanja korisnika jer ne bi djelovali uvjerljivo, a bilo bi neprofesionalno i neodgovorno reći pravi razlog poput:

- *Smanjen je broj radnika u uredu.*

- *Kolege moraju raditi pozadinske poslove.*

- *Moraju se koristiti godišnji odmori, pa nas je manje od potrebnog broja.*

- *Kolega je na bolovanju, a nemamo zamjenu.*

- *Imam pravo na dnevni odmor od 30 minuta.*

- *Moram vam danas nuditi evotv (tomato, osiguranje, Diners...)*

- *Moram vam nuditi jer mi je prodaja u ciljevima.*

- *Nudim vam jer se bojim da niste tajni kupac.*

- *Morate čekati jer mi je važnije napraviti osiguranje nego zaprimiti vašu bijednu pošiljku.*

- *Joj, hajde za to dođite sutra, molim vas! Danas radim sama i totalna mi je ludnica od posla, a sutra će i kolegica biti tu, i sl.*

Kako korisnicima objasniti da su se vremena promijenila? Njih ne zanima to što nove informacijske tehnologije utječu na profit iz korbiznisa. Nije ih ni briga što je liberalizirano tržište ili neloyalna konkurencija. Njih zanima dobra, kvalitetna i brza usluga na kave su navikli u pošti.

Nezadovoljstvo korisnika zbog dugih čekanja u poštanskim uredima završilo je nedavno u članku „Večernjeg lista“,



koji je jedan od najčitanijih dnevnih novina. E kada je već krenulo u tom smjeru, onda je vrag odnio šalu – moramo se pozabavit ovim problemom!

Razumijemo to da je potrebno tražiti i stvarati nove izvore prihoda, pa se bavimo prodajom svega i svačega. Pitanje je, međutim, da li su i koji neki novi proizvodi i usluge, koji nisu u našoj osnovnoj djelatnosti, po prihodima ili nekim projekcijama toliko vrijedni da se zbog njih naruši ono što je dobro i zbog

čega ljudi vole dolaziti kod nas plaćati za usluge od kojih ostvarujemo najveći profit?

Razumijemo da se može dogoditi dan u kojemu će zbog nepredviđenih okolnosti poštanski ured raditi sa smanjenom osnovnom postavom, ali da takva praksa postane više pravilo nego iznimka to se ne bi smjelo dopustiti zbog onih koji nam osiguravaju financijsku stabilnost – naših korisnika!

ZATVARAJU SE SORTIRNICE U KARLOVCU, SISKU, DUBROVNIKU I PULI!

Nastavno na objavljeni natječaj za izgradnju novog sortirnog centra (NSC), nužno je nastaviti s daljnjim aktivnostima prilagođavanja poslovnih procesa.

Prema provedenoj analizi u usporedbi s ostalim zemljama EU imamo prevelik broj sortirnica po dostavnom poštanskom uredu. Centralizacija četiri sortirna centra povezana je s planom optimizacije poslovnih procesa i priprema za NSC. Iz tog razloga potrebno je zatvoriti četiri sortirnice (Karlovac, Sisak, Dubrovnik i Pula) na način da se poslovi i procesi sortiranja i prijevoza u okviru prvog transportnog nivoa prilagode potrebama novog sortirnog centra prelocirajući iste na sustavu prihvatljive lokacije.

Sa svim radnicima na koje se odnosi ova prilagodba procesa voditelji će razgovarati, a radno-pravne statute radnika poslodavac će pokušati riješiti na način da što manje utječe na uvjete koje je radnik imao u postojećem ugovoru o radu.

Izvor: intranet.posta

Najnovije vijesti!

NASTAVLJENI PREGOVORI ZA NOVI KOLEKTIVNI UGOVOR

U tijeku ovog tjedna nastavljeni su pregovori za novi Kolektivni ugovor, te je poznat kompletan sastav pregovaračkih odbora reprezentativnih sindikata i poslodavca.

Pregovarački odbor poslodavca čine: Ivica Kranjčić, Ranko Marinović, Mirela Makovičić Mujić, Manuela Kukić, Tomislav Kelemen.

Pregovarački odbor sindikata čine: Marija Jukić (RSRH), Siniša Seketin (RSRH), Milan Jukić (HSP), Mario Vrčec (HSP), Željko Šešerin (HSP). Zamjene članova su Domagoj Mendeš (RSRH), Ivica Franić (RSRH), Željko Miljak (HSP), Lidija Šušić (HSP).

Plivač

U svom prvom nastupu nepoznati je Talijanski plivač oborio svjetski rekord u plivanju. Odmah su dojurili novinari da čuju u čemu je tajna njegova uspjeha.

- Nema nikakve tajne. Prije ovoga, pet sam godina bio poštar u Veneciji.

Vic tjedna!



STRATEGIJA HRVATSKE POŠTE 2015.+

□ Glavne strateške inicijative, projekti i ciljevi

Tijekom procesa detaljnog strateškog planiranja organizacijske jedinice su, u suradnji s Uredom za upravljanje projektima i organizacijom, odredile najvažnije ciljeve.

Pregled ciljeva /projekata po inicijativama

Unapređenje poštanskog poslovanja	Odgovorne organizacijske jedinice	Izvor: Ured za upravljanje projektima i organizacijom
Povećanje broja isporučnih ureda	DM	Izravni odgovor na želje korisnika o više lokacija isporuke
Redefiniranje reda prijevoza i pregleda kartiranja	DP	Projekti koji izravno doprinose kvalitetnijem upravljanju naših temeljnih procesa i/ili su rezultat povećanja kvaliteta pružanja naših usluga
Zaduženje za dostavu i isporuku bez upisa imena i prezimena	DP	
Jedan rukovoditelj na nivou DP na GP	DP	
Određivanje korporativnog cilja o postotku tržišnog udjela pismovnih pošiljaka	DE	
Prva razina	DE	
Povećanje postotka uručjenja paketa	DE	
Unapređenje poslovnih procesa	UOR	
Naplata pošiljaka iz trećih zemalja	UOR	
Notifikacija	DE	
Dlanovnici	PMO	
Implementacija rješenja za rutiranje poštara	DP	Ranije spomenuti projekti digitalizacije našeg poslovanja (korištenja informacijskih tehnologija u temeljnim procesima)
Provođenje edukacija: prioritetni plan edukacija	HR	Cilj koji fokusirano unapređuje kompetencije našeg operativnog osoblja

U listopadu 2015. godine u HP-Hrvatskoj pošti d.d. zaposleno je 57 radnika

Od navedenih 57 radnika, **18 radnika** su zamjene za odsutne radnike – ugovor o radu na određeno vrijeme traje do povratka odsutnog radnika i ti radnici imaju ugovor o radu „ime za ime“. Na određeno vrijeme zaposleno je i **7 radnika** na operativnim radnim mjestima zbog potreba posla (povećan obujam

posla), **12 radnika** kao zamjene zbog odlaska radnika iz sustava te **10 radnika** kao zamjene zbog premještanja radnika na drugo radno mjesto unutar kompanije. Također, na određeno vrijeme je vraćen na rad i **1 radnik** temeljem sudske presude (ugovor na određeno traje do presude županijskog suda).



Na neodređeno vrijeme zaposleno je **3 radnika** kao zamjena za radnike koji su otišli iz sustava i **2 radnika** kao zamjena zbog premještaja radnika na drugo radno mjesto unutar kompanije. U listopadu 2015. na neodređeno vrijeme zaposleno je i **3 radnika** na temelju suglasnosti Nadzornog odbora Društva za zapošljavanje: **1 voditelj odjela za upravljanje poslovnim procesima, 1 stručni suradnik za tržišno komuniciranje, 1 ekspert za pravne poslove.**

U istom razdoblju, HP-Hrvatsku poštu d.d. napustilo je **44 radnika**, a razlozi odlaska su u sljedeći: mirovina – 5 radnika, otkaz (redovni i izvanredni) – 10 radnika, sporazumni otkaz radnika i poslodavca – 17, istekao ugovor na određeno vrijeme – 10 radnika, smrt radnika – 2 radnika

Iz podataka o kretanju broja radnika u 2015. godini vidljiv je trend povećanja broja zaposlenih od srpnja 2015. Navedeno povećanje broja za-

poslenih posljedica je novonastalih okolnosti na tržištu poštanskih usluga u vidu povećanja broja korisnika, zbog kojih je bilo nužno zapošljavanje radnika na operativnim radnim mjestima, a sve radi nesmetane organizacije rada i održanja procesa.

Također, nakon optimizacije broja radnika i reorganizacije poslovnih procesa koji su dosad omogućavali interne zamjene za odsutne radnike, svaka odsutnost radnika s rada (npr. dugo bolovanje, porodiljni) rezultira potrebom zapošljavanja zamjene – ugovor na određeno „ime za ime“. Takva zapošljavanja umjetno povećavaju broj zaposlenih, jer iako u evidencijama imamo dvoje radnika, samo jedan je aktivan (na radu) i generira trošak kompaniji. U periodu od siječnja do listopada 2015. godine, 44% ukupnog broja novozaposlenih je bilo temeljem zapošljavanja zamjena za odsutne radnike, tj. zapošljavanja radnika „ime za ime“.

Pravo na štrajk u Hrvatskoj pošti

Zakon o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15) između ostalog definira i jasno propisuje obveze davatelja univerzalne usluge, HP-Hrvatske pošte d.d., u pogledu osiguranja pružanja univerzalne usluge na čitavom području Republike Hrvatske.

Naime, u slučaju štrajka davatelj univerzalne usluge obavezan je obaviti prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka najbrže kategorije koje su zaprimljene prije početka štrajka.

Nadalje, davatelj univerzalne usluge obavezan je u slučaju štrajka osigurati prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka najbrže kategorije te drugih pošiljaka koje, uz prethodno mišljenje sindikata, odredi ministar nadležan za poštanske usluge.

Pravo na štrajk temeljno je pravo zaštićeno i Europskom socijalnom poveljom i konvencijama MOR-a, kao i Europskom poveljom o temeljnim pravima, te presudama Europskog suda za ljudska prava i kao takvo se ne smije dirati!

RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić, Ivica Franić, Siniša Seketin, Domagoj Mendeš, Gordana Perković, Marija Mandić, Ingrid Sušanj, Cvetan Kovač.**

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL rsrh@rsrh.hr