

## NEUMOLJIVOST NA POŠTANSKI NAČIN

Nevjerojatno je kako neumoljivost može postati moćno oružje za manifestiranje moći nad podčinjenima kada se pošto-poto, i bez izrazitog intelektualnog napora, žele provesti naumi koji nemaju uporište u racionalnom prosuđivanju. Onaj koji ima moć, a „nema pameti“ svoj naum će obrazložiti riječima: „To će biti tako zato što ja tako kažem!“. Civilizirano demokratsko društvo je evoluiralo i teško može prihvatiti mogućnost da bi si netko mogao dozvoliti toliko smjelosti da će se usuditi primijeniti kroz povijest dokazano neuspješne diktatorske metode, pa će olako prijeći preko takvih i izjava i prihvatit će ih kao trenutak nesmotrenosti koje neće prouzročiti nikakve posljedice. Sve do posljednjeg trenutka čovjek današnjice vjerovat će u humane demokratske vrijednosti. Ako moćnik usprkos svemu ustraje na provođenju svog nauma, neminovno će potaknuti emocije čuđenja iza kojih će uslijediti nevjericu, psihoza i stanje opće ugroženosti.

Upravo takva atmosfera, zbog načina provođenja socijalnog zbrinjavanja, vlada danas u našoj pošti. Gotovo na svim područjima u HP-u postoje kolegice i kolege koji nisu „dragovoljno“ pristali na odlazak iz sustava, ali postoje i oni koji to žele, a ne pušta ih se. (!?) Razumno i s manje neželjenih posljedica bi bilo kada bi poslodavac temeljem takvih osnova provodio zbrinjavanje viška radnika. Iako su nastojanja Radničkog vijeća i sindikata išla u tom smjeru, poslodavac je ustrajao u svom prvobitnom naumu. Neumoljivo ne odstupaju od provedbe tehnološkog viška prema

kriterijima koje je sam ustrojio, pa makar se već pokazalo da su oni u nekim slučajevima kontradiktorni stvarnim potrebama, koje osiguravaju uspješno funkcioniranje sustava. Tehnički gledano to su situacije zapošljavanja novih radnika na mjestima s kojih se otpuštaju stari. Za poslodavca tu nema straha od kolizije s pravnim regulama zbog razlika u ugovorima o radu, iako u stvarnosti, oni koji se otpuštaju rade isti posao kao i oni koji se zapošljavaju. Takve postupke uočavamo kod rješavanja viška operatera I kojima je usmeno bilo ponuđeno „uzmi ili ostavi“, pri čemu su neki od njih, zatečeni (ne)očekivanom bezosjećajnošću poslodavca, ali i vlastitim emotivnom reakcijama, stali u

### TUŽBA ZA PROGAM ZBRINJAVANJA

Glavno radničko vijeće, temeljem savjeta reprezentativnih sindikata i izjašnjavanja lokalnih radničkih vijeća, odlučilo je podići sudsku tužbu radi utvrđivanja ništetnosti programa zbrinjavanja radnika u HP d.d.

Tužba ne sprječava poslodavca da nastavi s predviđenim programom, ali u slučaju pozitivnog sudskog rješenja utvrđuje se ništetnost cjelokupnog programa.

Radnicima koji se ne protive odlasku – ništa se ne mijenja!

Radnicima koji se protive odlasku ev. pozitivna sudska presuda može itekako pomoći u individualnom sporu.

Molimo da sve upite vezane uz program zbrinjavanja uputite na: fax 01/4611 617 ili mail [rsrh@posta.hr](mailto:rsrh@posta.hr)

obranu svog dostojanstva, te na taj način bespovratno, bez mogućnosti promjene odluke, gotovo „preko noći“ otpisani. Nadalje, voditeljima timova koji su utvrđeni kao tehnološki višak nisu priznata znanja i sposobnosti zbog kojih su nekada bili odabrani za voditelje. Umjesto da ih se zbrine na radna mjesta onih koji žele otići i iskoriste njihovi potencijali, čime bi kompani-

ja zasigurno dobila na kvaliteti, oni se otpuštaju.

**Što se time dobiva nije nam jasno, jer nam razum govori da oni koji žele otići, a ne dopušta im se, nemaju motivaciju za rad kakva bi se potaknula kod onih koji ne žele otići, a „stavljeni su na listu“ protiv svoje volje, samo da im se pruži mogućnost ostanka.**

## **PLAĆA JE NA VRIJEME... UBUDUĆE SIGURNA... ALI UMANJENA**

Ovoga petka prvi put ćemo dobiti plaću po novom Kolektivnom ugovoru. Onima koji nisu pratili obavijesti sindikata i poslodavca, bit će neugodno iznenađenje.

Najavljivali smo da će zbog financijske situacije poduzeća doći do smanjenja materijalnih prava, ali smo najavili da nam je veći prioritet da plaću – dobijemo!

**No, nakon neugodnih iznenađenja u petak, najavljujemo i jedno ugodno materijalno iznenađenje početkom idućeg tjedna.**

**O čemu se radi – vidjet ćete u ponedjeljak ili utorak.**

## **PREDVIĐAMO ZBRKU OKO NAKNADE ZA PRIJEVOZ**

Obzirom da očekujemo velike probleme i nesnalaženja oko isplata naknada za prijevoz, kao i „izaslanja“, RSRH i HSP predložili su žurno formiranje tijela za tumačenje Kolektivnog ugovora.

Predstavnici sindikata u navedenom tijelu bili bi:

- Željko Vidaković (RSRH)
- Milan Jukić (HSP)

Molimo da nam se jave svi članovi koji misle da im po novom KU pripada naknada veća od isplaćene na ovoj plaći: fax 01/4611 617; mail: rsrh@posta.hr

U srijedu, 19. veljače, trebala bi se održati tematska sjednica Nadzornog odbora HP d.d. Tema: evo.tv

Izvešće o sjednici na temu „hvalite me usta moja“ prenijet ćemo u narednim brojevima Sinda.

## **ŠTO POŠTA MOŽE, A DHL NE MOŽE!?**

Od kad smo prošli edukaciju za prijem DHL pošiljaka i obavili prvi prijam na šalteru kroz aplikaciju na DHL portalu i naplatu kroz MIPS, nismo se mogli oteći dojmu kako procesi rada na šalteru mogu biti jednostavni. Toliko jednostavni da smo se posramili kako se kod nas u pošti jednostavne stvari mogu zakomplicirati. Pošiljatelj je sadržaj predao u **omotnici s logom DHL-a koja se ne naplaćuje**. U aplikaciju za prijam kojoj se pristupa s DHL portala ulazi se uz nekoliko jednostavnih „klikova“ mišem. Podaci o pošiljatelju i primatelju unose se u

polja koja su jasno definirana s tim da su obavezna polja posebno označena. U slučaju pogreške aplikacija odmah upozorava i označava mjesto gdje se nalazi pogreška, tako da je vrlo jednostavno ispraviti. Prilikom unosa mjesta odredišta u koje je moguće pristupiti na dva načina, unosom poštanskog broja ili naziva odredišta, dovoljno je upisati ili jedno ili drugo, a aplikacija odmah pronalazi i unosi točne podatke. Odmah po unosu osnovnih podataka otvara se ponuda vrste pošiljke i informacije o mogućem vremenu uručjenja, tako da se korisniku u istom trenutku

moгу dati informacije. Upit o cijeni vrlo jednostavno provjerimo kroz MIPS transakciju za prijam DHL pošiljaka odabirom samo dvije zone: EU ili ostatak svijeta. Dokumenti se ispišu i oni koji prate pošiljku ulažu se u prozirn adresu. Za sve pošiljke zaprimljene do XX sati poziva se kurir DHL-a kroz aplikaciju i eto njega za najduže sat vremena. On skenira pošiljku i odmah se u polju Tracking (praćene pošiljke) može provjeriti i vidjeti da je preuzeto. Jednostavnost postupka i odmah dostupne informacije naprosto zadivljuju. Kada to usporedimo s nama u HP-u, ne samo da se osjećamo posramljeno, nego uviđamo da je i naše procese moguće pojednostaviti čime bi dobili dvostruko zadovoljstvo, i korisnika što ne moraju čekati i radnika koji se ne moraju rastrgati na sve strane i izvrgavati podsmijehu ili kritici kada žele korisnicima obaviti izvrsnu uslugu. Mi se moramo dobro namučiti i zivkati oko telefonom da bi saznali poštanski broj odredišta u inozemstvu kako bi pomogli korisniku koji ne zna poštanski broj. Kada nas korisnik pita do kada bi pošiljka mogla biti u odredištu možemo dati samo površne informacije zbog kojih nam nerijetko korisnici upućuju kritiku. O osjećajima nesigurnosti i ostavljanju dojma neprofesionalnosti da i ne govorimo. Koliko samo podataka korisnik mora ispuniti na potvrdi za prijam i koliko naljepnica ili pečata moramo mi koristiti da bi označili pojedine usluge. U našem svaštarenju s kompleksnim i raznovrsnim uslugama gotovo da svako-malo moramo tražiti podršku, a korisnici su prisiljeni čekati, čekati, čekati... U HP-u, npr. za dostavu u Zagrebu u roku od 1 – 3 sata operater mora otići do telefona u pozadini da nazove kontakt broj s kojeg će kolegica reći da ne može do 13 sati, ali može do 15. Onda trči na šalter da pitaš stranku odgovara li joj, pa se vraćaj do telefona, pa faksira dokumente, ispiše dokumente za razmjenu, i sl. Drugi primjer je kada pošiljatelj želi poslati nekoliko knjiga ili CD-a, pa moli operatera da mu zapakira. Operater odabere najprikladniju kutiju, a u njoj sve pleše. On, da bi zaštitio sadržaj,

traži nekakv papir, ali otpadni, jer se mora štedjeti. Na kraju treba zalijepiti, ali dva centimetra ljepljive trake na kutiji ne drže, pa se smišljaju razni načini kako osigurati sadržaj. Uzima se špaga i selotejp i nekako se s tim sklepa, ali sve izgleda kao neozbiljna improvizacija sigurnosti. Zar oni koji su osmislili ovakav način zatvaranja kutija doista smatraju da oni mali komadići samoljepive trake za zatvaranje mogu podnijeti teret od 10 kg? Stare kutije za pakete imale su špagu i sigurnosne zaljepnice, ali one očito nisu odgovarale nekim novim pametnim glavama. Izgleda da su oni, prije dolaska u HP, poštu doživljavali kao pismo i markicu. Mi danas vapi-mo za onom poštanskom tehnologijom koja je gotovo sve mogućnosti predviđala i kroz propise regulirala, a poštanski uredi su bili opremljeni sa svim što je bilo potrebno za najbolju i najsigurniju uslugu. Ako najviše, daleko najviše zarađujemo od osnovne djelatnosti, zašto se ona toliko zanemaruje i obezvrjeđuje, dok se DC kartice i slične nove usluge uzdižu na pijedestal kroz ciljeve kao da nam sve ovisi od njih, a ne od osnovne djelatnosti. Možemo DHL jednostavnost usporediti i s BSS aplikacijom za evotv. Još dok smo počinjali mučili smo se ne bi li nam aplikacija prihvatila unesene podatke. Onda zovi kontakt centar za podršku i čekaj, a korisnik postaje sve nervozniji. Zatim traži što to nedostaje, što nismo upisali ili je pogrešno. Izgleda da je tome tako jer svaštarimo, a za sve to nemamo kvalitetnu podršku. Kada sami sebi djelujemo otrcano, sažvakano, istrošeno kakav dojam ostavljamo korisnicima? Zar u našoj pošti stvarno nema dovoljno "pameti" da se ugledamo na DHL i druge uspješne tvrtke ili da se jednostavno ugledamo sami na sebe i da konačno oni koji nas vode priznaju da smo mi ti koji smo imali rješenja koja su svi drugi kopirali od nas. Kao da nam naše bogato iskustvo nije bilo dovoljno kad su razni menadžeri bez poštanskog iskustva i znanja svojom novim rješenjima, u želji da pojednostave procese, dozlabora zakomplicirali život svima – i korisnicima i poštanskim radnicima.

# KAKO POVEĆATI PRODAJU- rješenje iz snova

Kako povećati prodaju dosjetio se sektor maloprodaje, odnosno odjel upravljanja maloprodajom i uslugama, popularno zvan depo. Mjesečni povrat robe za siječanj, okružnica broj 25 datirana 16.1.2014. zaprimljena je u poštanskim uredima 17.1. (petak). Navedenom okružnicom određeno je da se povrat robe mora obaviti za oko 50% ureda do 20.1.2014. (ponedjeljak) odnosno za drugu polovicu ureda do 21.1.(utorak). Na prilogu okružnici navedena su 223 artikla koja se moraju poslati u depo.

**Radnicima koji su propustili to napraviti do zadanog datuma, nije omogućen naknadni povrat, već im je dat nalog da evidentiraju prodaju artikala i to najkasnije do 7. veljače 2014.godine.(!?)**

**U stvari su dobili nalog da te iste artikle sami kupe jer se više neće tolerirati kašnjenje!**

Znači radnik nije napravio manjak, nije prouzročio nikakvu štetu HP-u, „usudio“ se opravdano zakasniti sa povratom artikala i treba ga kazniti novčano!? Bez odluke, promptno, pod prijetnjom otkaza!? Ili je „Odluka“ ipak donesena na kolegiju DM-a održanom 25. studenog 2013. godi-

ne. Pitam se da li je “časni kolegij” ikad bio u poštanskom uredu u kojem radi ponekad samo jedan radnik, zadužuje i razdužuje poštunošu, posluhuje stranke, trudi se ostvariti ciljeve, prodaje osiguranja, EVO tv, stambene i ine štednje, čisti ured, prima i ažurira okružnice, uređuje oglasne ploče, slaže i preslaguje artikle (na tisuće njih), deklaracije, cijene (zavisno da li je ured zadnje posjetio voditelj područja ili unaprjeđivač prodaje), priprema se za edukacije i provjere znanja, i da ne zaboravim, onako usput obavlja poslove naše osnovne djelatnosti.

Da li tzv. „stručnjaci“ znaju da postoje i uredi u kojima radnici rade sa strankama samo dva sata, pa radnik obavlja sve te poslove dnevno u dva ili tri ureda i odradi još i malo dostave. Pretpostavljam da tim kažnjenim radnicima na bi bilo ni krivo novčano odgovarati za kašnjenje, pod uvjetom kad bi se na sve primjenjivao isti kriterij. Recimo kad bi novčano netko odgovarao za kašnjenje isporuke službene odjeće i obuće, kašnjenja na uređenju poštanskih ureda, kašnjenju naplate potraživanja i svih drugih kašnjenja koja su obećavala prosperitet Hrvatske pošte.

**SALE... SALE... SALE... SALE... SALE... SALE... SALE... SALE.**



Razgovaraju dva prijatelja na kavi.

- Čuj, mislim kupiti ženi nešto za Valentino, imaš kakvu ideju?

- Ma, znaš imaš u kineskom..., ovaj, mislio sam u pošti gaće za ženu.

- Zar stvarno ?



**RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata**

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

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL [rsrh@posta.hr](mailto:rsrh@posta.hr)