

Naša št.: 0/10-2658 /1-13

Vaša št.:

Datum: 20. 3. 2013

Agencija za pošto in elektronske komunikacije  
Republike Slovenije



**POŠTA SLOVENIJE**

Prejeto: 25-03-2013	Sig.z.: 0302	Pošta Slovenije d.o.o.
Številka zadeve: 3832-10/2013	Pril.:	Slomškov trg 10
V vrednost:	Vred.:	2500 MARIBOR
		telefon: (02) 449 2000
		telefaks: (02) 449 2111
		e-pošta: info@posta.si
		www.posta.si

Agencija za pošto in elektronske komunikacije  
Republike Slovenije  
p. p. 418  
1001 Ljubljana

## Izkaz namere za izvajanje univerzalne poštnе storitve

### I. Splošno

Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju: Pošta) na podlagi Javnega poziva za pridobitev mnenj zainteresirane javnosti glede interesa za izvajanje univerzalne poštnе storitve ter zagotovitve njene kakovosti izvajanja, ki ga je Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) objavila na podlagi četrtega odstavka 7. člena Zakona o poštnih storitvah - ZPsto-2 (Ur. l. RS, št. 51/2009 in 77/2010) dne 20. 2. 2013 na svoji spletni strani, izkazuje interes za izvajanje celotne univerzalne poštnе storitve predpisane kakovosti na celotnem območju Republike Slovenije, vključno s pripadajočimi dokazili za izpolnjevanje pogojev za ponovno imenovanje vlagatelja za izvajalca univerzalne storitve z odločbo (tretji odstavek 7. člena ZPsto-2).

Z odločbo št. 3831-12/2010-1 z dne 23. 7. 2010 je bila Pošta v preteklosti že imenovana za izvajalko celotne univerzalne poštnе storitve od 1. 8. 2010 do 31. 5. 2013.

V nadaljevanju so podana ustrezna pojasnila in izjave Pošte, ki izkazujejo izpolnjevanje pogojev za ponovno imenovanje Pošte za izvajanje celotne univerzalne poštnе storitve na območju celotne Republike Slovenije, predpisane kakovosti, upoštevajoč določbe ZPsto-2 in splošnih aktov.

### II. Podatki o izvajalki univerzalne storitve, ki izkazuje interes za nadaljnje izvajanje univerzalne storitve po 31. 5. 2013

Firma: Pošta Slovenije d.o.o.

Sedež: Slomškov trg 10, 2500 Maribor

Matična številka: 5881447

Podatki o registraciji: izpisek iz sodnega registra – priloga št. 1.

(V teku je vpis spremembe, in sicer izbris omejitve pri zastopanju »...ali skupaj s prokuristom«.)

Odgovorne osebe: mag. Boris Novak, generalni direktor, mag. Igor Marinič, namestnik generalnega direktorja, Vinko Filipič, univ.dipl.ekon., član posloводства  
Kontaktna oseba: mag. Karmen Lebe Grajf, tel. št. 02/449 2231, elektronska pošta: [karmen.lebe@posta.si](mailto:karmen.lebe@posta.si)

### **III. Obseg izvajanja univerzalne poštne storitve**

Pošta kot izvajalka univerzalne storitve izvaja trajno, redno in nemoteno izvajanje celotne z zakonom določene univerzalne storitve s predpisano kakovostjo po enotnih cenah na celotnem ozemlju Republike Slovenije, in sicer:

- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih pošiljk do mase 2 kg,
- sprejem, usmerjanje, prevoz in dostava poštnih paketov do mase 10 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke in
- prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne.

Z univerzalno storitvijo vsem uporabnikom poštnih storitev zagotavljamo najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo dnevno na dom ali v prostore vsake fizične ali pravne osebe.

Pošta v enakem obsegu kot do sedaj, upoštevajoč tudi vse nadaljnje zakonske spremembe, izkazuje namero izvajanja univerzalne storitve po 31. 5. 2013.

### **IV. Podatki o omrežju in kakovosti storitev**

Zanesljivost oz. kakovosti opravljanja univerzalne storitve v Pošti zagotavljamo z naslednjimi ukrepi in dejavniki:

- Ustrezno poštno infrastrukturo v smislu poštnih objektov (pošte in PLC), naprav poštne omrežja in transportnih sredstev.
- Informacijsko podporo storitvam v fazah prenosa pošiljk, sledenjem knjiženih pošiljk, arhiviranjem podatkov ipd.
- Primerno kadrovske strukturo zaposlenih, z ustrezno in relativno visoko izobrazbeno strukturo (pretežno redne pogodbe o zaposlitvi za nedoločen čas).
- Ustrezno normativno ureditvijo tehnoloških procesov, in sicer s splošnimi pogoji, pravilniki in navodili.
- Vzpostavljenim sistemom notranjih kontrol, vključno s posebnima službama: Službo notranje kontrole in Službo notranje revizije.
- Sklenjenimi zavarovanji za različne vrste rizikov.

Neposreden vpliv na kakovost oz. zanesljivost prenosa pošiljk ter reševanje morebitnih reklamacij v Pošti imajo implementirani standardi kakovosti. Pošta je tako v poslovanje implementirala tri standarde, in sicer:

- SIST EN 13850:2004+A1:2007 (od 1. marca 2013 - SIST EN 13850:2013) – Poštne storitve – Kakovost storitev – Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda.
- SIST –TP CEN/TR 15472:2007 – Poštne storitve - Merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja "track and trace".

- SIST EN 14012:2009 – Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami.

Pošta v vseh pogledih izpolnjuje in dosega predpisano kakovost v skladu z določbami Splošnega akta o kakovosti izvajanja univerzalne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010).

Kumulativni podatki prenosa pisemskih pošilk korespondence v notranjem poštnem prometu za obdobje januar – december 2012 so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 97,3 % pošilk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,78 % pošilk,
- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,97 % pošilk.

Kumulativni podatki prenosa paketnih pošilk v notranjem poštnem prometu za obdobje januar – december 2012 so naslednji:

- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,9 % paketov,
- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,9 % paketov.

Podatki o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih v zvezi z univerzalno poštno storitvijo za obdobje januar-december 2012 so naslednji:

- vloženih je bilo 1.889 pritožb oz. reklamacij;
- od vseh vloženih pritožb oz. reklamacij je bilo 460 upravičenih;
- odškodnine so bile izplačane za 96 pritožb oz. reklamacij;
- delež pritožb oz. reklamacij, kjer je bilo končno poročilo odposlano v maksimalnem pritožbenem roku, je bil 0,10 %;
- povprečen čas, potreben za izdajo prvega poročila, je bil 5,16 dneva;
- povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila, je bil 6,80 dneva;
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 36,19 dneva;
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki se šteje od dneva, ko je bilo končno poročilo posredovano pritožniku, je bil 19,17 dneva.

Posreden vpliv na kakovost poslovanja imajo tudi strogi predpisi in standardi, ki veljajo za bančno okolje in ki jih Pošta pri svojem poslovanju kot izvajalka bančnih storitev tudi upošteva.

Podatki o poštnem omrežju in napravah Pošte so razvidni v prilogi – *priloga št. 2*.

## **V. Podatki o zaposlenih**

V Pošti je bilo na 31. 12. 2012 zaposlenih 6.382 oseb, natančen pregled zaposlenih po izobrazbeni strukturi in drugih strokovnih kvalifikacijah je razviden iz priloge – *priloga št. 3*.

Izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje zaposlenih Pošte je urejeno v Pravilniku o izobraževanju zaposlenih. Zaposleni v Pošti Slovenije se usposablja po ustreznem internem programu strokovnega usposabljanja, glede na zahteve delovnega mesta, ki ga zasedajo. Po končanem usposabljanju se opravi preverjanje znanja delavca, če tako predvideva interni strokovni program usposabljanja.

V letu 2012 beležimo 7.436 udeležb zaposlenih na različnih oblikah izobraževanj. Realiziranih je bilo 76.617 izobraževalnih ur oziroma v povprečju 12 ur na zaposlenega. Način izobraževanja je razviden iz priloge – priloga št. 4.

## VI. Finančni podatki

Število opravljenih storitev v letih 2011 in 2012 – priloga št. 5;

Izkaz poslovnega izida za leti 2011 in 2012 (nerevidirano) – priloga št. 6 in

Bilanca stanja na dan 31.12. za leti 2011 in 2012 (nerevidirano) – priloga št. 7.


## VII. Podatki o varnosti in zanesljivosti prenosa poštnih pošiljk

Podatki o načinu varovanja prevozov, transportnih sredstev, poštnih objektov in pošiljk v organizacijskem in tehničnem smislu so poslovna skrivnost Pošte, ki jih zaradi tveganja ne moremo razkrivati. Pošta izjavlja, da v skladu s predpisi in glede na naravo dejavnosti, vključno z izvajanjem bančnih storitev na vseh kontaktnih točkah, zagotavlja vse ustrezne organizacijske in tehnične ukrepe za zagotavljanje varnosti in zanesljivosti zaposlenih, poštnih objektov in poštnih pošiljk. V letih 2011-2012 smo v izboljšanje in posodobitev tehničnega varovanja namenili 2,6 mio EUR.

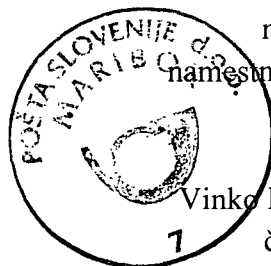
Izjavljamo, da so vsi priloženi dokumenti zaupne narave, zato njihova objava na spletni strani ni dovoljena.

Prosimo, da v primeru potreb po dopolnitvi dokazil v izkazanem interesu za izvajanje univerzalne storitve zahtevo posredujete kontaktni osebi po elektronski pošti, da bi lahko nemudoma izpolnili dodatne zahteve.

S spoštovanjem.

  
mag. Boris Novak  
generalni direktor

mag. Igor Marinič  
namestnik generalnega direktorja



Vinko Filipič, univ. dipl. ekon.  
član posloводства

Pripravila:  
mag. Karmen Lebe Grajf

Priloge:  
- kot v besedilu

Poslati:  
- naslovníku  
- arhiv  
- v vednost članom posloводства

  
po pooblastilu  
mag. Andrej RIHTER  
pooblaščenec posloводства