Pracovník vnitřní poštovní služby III (kód: 37-049-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Pracovník vnitřní poštovní služby III
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách	3
Zpracování provozních dokladů	3
Kontrola poštovních dokladů	4
Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty	4
Příprava zásilek na dodání	3
Zpracování žádosti o dosílku, prodloužení úložní doby, opakované doručení	4
Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů	4
Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli	4
Zpracování podaných zásilek	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.11.2016 do: 06.12.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v poštovních podmínkách	Praktické předvedení
b) Vyhledat pracovní postupy v provozních předpisech	Praktické předvedení
c) Popsat základní technologický postup zpracování poštovní zásilky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování provozních dokladů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhotovit provozní doklady pro zapsané listovní zásilky a balíkové zásilky předávané doručovatelům	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhotovit provozní doklady pro zapsané listovní zásilky a balíkové zásilky předávané přepážkám	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhotovit provozní doklady pro zásilky, uzávěry předávané do poštovní přepravy	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyhotovit přepravní doklad uzávěru a závěru z provozovny na adresní provozovnu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola poštovních dokladů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kontrolu přepravních dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést kontrolu dodacích dokladů odevzdaných od poštovních přepážek	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Provést kontrolu dodacích dokladů odevzdaných od doručovatelů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty	Ústní ověření
b) Popsat způsob evidence stížností a reklamací klientů	Ústní ověření
c) Popsat proces vyřizování stížností a reklamací	Ústní ověření
d) Sepsat zápis o poškození zásilky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příprava zásilek na dodání

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a předvést přezkušování a kontrolu zasílacích podmínek u zásilek určených k dodání	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat závady na došlých zásilkách a předvést způsob jejich odstranění	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Roztřídit a zpracovat listovní zásilky a balíkové zásilky určené k doručení	Praktické předvedení
d) Zaevidovat listovní a balíkové zásilky do specializovaného poštovního softwaru včetně předání zásilek doručovatelům	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování žádosti o dosílku, prodloužení úložní doby, opakované doručení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postupy při zpracování žádosti o dosílku včetně evidence ve specializovaném poštovním softwaru a vyznačení na zásilce	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat postupy při zpracování žádostí adresátů souvisejících s dodáním zásilek včetně evidence ve specializovaném poštovním softwaru	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat postupy zpracování žádosti o opakované doručení včetně evidence ve specializovaném poštovním softwaru a předání doručovatelům	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při vyřizování dotazů soudů	Ústní ověření
b) Popsat postup při vyřizování dotazů finančních úřadů	Ústní ověření
c) Popsat postup při vyřizování dotazů exekutorů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyúčtování poštovních zásilek s poštovními doručovateli

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít nedoručené poštovní zásilky a platební doklady	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést kontrolu technologického zpracování vrácených zásilek a zapsat je do dodávacích dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zkontrolovat a převzít finanční hotovost od poštovních doručovatelů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Odevzdat vrácenou hotovost na stanovené pracoviště	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování podaných zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postupy pro převzetí jednotlivých druhů podaných zásilek od přepážek	Ústní ověření
b) Popsat postupy při zpracování podaných listovních zásilek a jejich výpravě k třídícímu uzlu	Ústní ověření
c) Popsat postupy při zpracování podaných balíkových zásilek a jejich výpravě k třídícímu uzlu	Ústní ověření
d) Provést výpravu zapsaných zásilek k třídícímu uzlu, včetně vyhotovení příslušných dokladů	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu zpracování minimálně 20 fiktivních poštovních zásilek, 6 platebních dokladů, 2 přepravních dokladů, dokladů předávaných ke kontrole v dodávací službě od doručovatelů a přepážek, 1 žádosti o dosílku, 1 žádosti opatření adresáta - prodloužení úložní doby, opakované doručení.
Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci České pošty, s. p.
b) Učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky).

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Tiskopisy předepsané Českou poštou, s. p., v podací, dodávací službě, poštovní přepravě a reklamační službě
Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, PC se specializovaným softwarem České pošty, s. p.)
Provozní předpisy České pošty, s. p.
Poštovní podmínky České pošty, s. p.
Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie
Poštovní pytel, plombovací kleště, motouz, pytlovák, vlaječky apod.
Finanční hotovost

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické či prostorové vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace doklady (resp. jejich ověřené kopie) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace (např. nájemní smlouvu, smlouvu o užívání, prohlášení o zapůjčení apod.) včetně dokladu typu smlouvy o smlouvě budoucí dávajícího předpoklad dlouhodobějšího disponování s příslušným vybavením.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 45 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro dopravu, logistiku, poštovní a doručovací služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Česká pošta, s. p.
Střední odborná škola logistických služeb, Praha