Reklamant v poštovním provozu (kód: 37-037-M)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi	4
Přijímání reklamací	4
Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty	6
Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek	4
Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů	4
Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky	6
Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek	6

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 19.08.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v provozních předpisech a poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v poštovních podmínkách souvisejících s reklamacemi	Praktické předvedení
b) Vyhledat v provozních předpisech technologické postupy pro vyřizování reklamací	Praktické předvedení
c) Popsat základní technologický postup vyřízení reklamace	Ústní ověření
d) Charakterizovat odpovědnost pošty za zásilky a postup při uplatnění nároku na náhradu škody	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání reklamací

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat druhy reklamací a vyjmenovat k nim příslušné reklamační lhůty	Ústní ověření
b) Přijmout reklamaci dodání zapsané zásilky včetně sepsání reklamačního listu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přijmout reklamaci poškození nebo úbytku obsahu poštovních zásilek včetně sepsání zápisu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování stížností a reklamací zákazníků pošty

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zásady komunikace s klientem	Ústní ověření
b) Zvládnout komunikaci s problémovým volajícím	Praktické předvedení
c) Popsat způsob evidence stížnosti a reklamací klientů	Ústní ověření
d) Popsat proces vyřizování stížností a lhůty pro jejich vyřízení	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob evidence vypořádání poštovních zásilek	Ústní ověření
b) Charakterizovat proces vypořádání poštovních zásilek	Ústní ověření
c) Popsat postup při vyrovnání neodbytných zásilek s Poštovní úložnou	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat náležitosti reklamačního protokolu a protokolu zápisů	Ústní ověření
b) Zaevidovat reklamační listy do reklamačního protokolu a popsat způsob jejich vedení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zaevidovat zápisy v protokolu zápisů a specializovaném poštovním softwaru a popsat způsob jejich vedení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při přijímání reklamace	Ústní ověření
b) Popsat postup při vyřízení reklamace na dodací poště	Ústní ověření
c) Vysvětlit postup v případě sporné výplaty poukázané peněžní částky	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při příjmu reklamace zásilky do zahraničí včetně lhůt a tiskopisů	Ústní ověření
b) Sepsat reklamační list a provést evidenci v protokolu reklamačních listů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit postup při příjmu reklamace poškození nebo úbytku zásilky ze zahraničí	Ústní ověření

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 přijetí a vyřízení reklamace nedodané zásilky, poštovní poukázky, poškozené zásilky a stížnosti klienta.

Při ověřování splnění kritérií je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů a k dodržování poštovních předpisů.

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu vylosovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.

Pravidla pro aplikaci ústního ověřováni formou vylosovaných otázek.
Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí byt splněny následující dvě podmínky:
A. Pro celkový soubor otázek:
Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.
B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:
Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednou každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

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 autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci 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 tento požadavek:

- Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako lektor kvalifikační přípravy v rámci České pošty, s. p. nebo učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky), z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

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 a reklamační službě
- Technologické vybavení pracovníka poštovní přepážky (pracovní stůl, PC se specializovaným SW České pošty, s. p.
- Provozní předpisy České pošty, s. p.
- Poštovní podmínky České pošty, s. p.
- Poškozená poštovní zásilka nebo její fotokopie či popis
- figurant pro telefonický hovor - může jím být i člen zkušební komise

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 hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 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.