

**VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA
MARIBOR**

NEKATERI VIDIKI VAROVANJA POŠTE

Kandidat: Zdravko Kokot

Vrsta študija: študent izrednega študija

Študijski program: Varovanje

Mentor predavatelj: Jakob Demšar, univ. dipl. prav.

Mentor v podjetju: Sebastijan Petek

Lektorica: Manuela Krajcer, prof. slov.

Maribor, 2020

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Zdravko Kokot, sem avtor diplomskega dela z naslovom Nekateri vidiki varovanja Pošte, ki sem ga napisal pod mentorstvom Jakoba Demšarja, univ. dipl. prav.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia Maribor,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne, kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/13, 56/15 in 63/16 – ZKUASP); prekršek pa podleže tudi ukrepom Višje strokovne šole Academia Maribor skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32.a členom ZASP dovoljujem Višji strokovni šoli Academia Maribor objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, december 2020

Podpis študenta:

ZAHVALA

V času študija sem imel izjemno podporo celotne družine, ki mi je stala ob strani, me vzpodbujala, bodrila in mi pomagala, da sem uspešno zaključil pot izobraževanja. V ta namen, bi se rad moji družini iskreno zahvalil. Veliko spoštovanja in zahvale pri nasvetih in pri pomoči pri ustvarjanju moje diplomske naloge bi rad posvetil g. Jakobu Demšarju. Iskrena zahvala gre tudi somentorju v podjetju Pošta Slovenije d.o.o., v katerem sem zaposlen, g. Sebastijanu Petku. Zahvalil bi se tudi celotnemu kolektivu višje strokovne šole Academie, ki mi je omogočilo mojo izobraževalno pot, me po njej vodilo in mi z njeno strokovnostjo dalo neverjetno izkušnjo. Hvala vam.

POVZETEK

V diplomskem delu z naslovom Nekateri vidiki varovanja Pošte, bom predstavil Pošto, kot infrastrukturni subjekt, z obširno paleto storitev in dejavnosti, ki jih bom na kratko opisal, osredotočil pa se bom na področje učinkovitosti problematike preprečevanja ropov poštних poslovalnic. Pošta kot institucija s finančnim poslovanjem je velikokrat tarča nepridipravov, ki skušajo z ropi priti do hitre protipravne premoženjske koristi. S tem ogrožajo življenje in zdravje delavcev v poštних poslovalnicah. Velik pomen pri zaščiti teh dejanj ima učinkovito varovanje poštних poslovalnic, tako fizično kot tehnično in mehansko, z vsemi razpoložljivimi sredstvi, kar bom raziskal. Prepričal se bom, če uvedba tehničnega varovanja pripomore k zmanjšanju števila ropov. Spoznal bom kriminalno ogroženost Pošte Slovenije in se seznanil z njeno varnostno politiko. Pošta kot institucija se mora ravnati po predpisih in zakonih, ter drugih aktih. Eden izmed njih je Zakon o poštних storitvah, pri katerem bom predstavil 51. člen, ki opredeljuje zaupnost poštних pošilk in varstvo osebnih podatkov, 52. člen, ki govori o višini odškodnine izvajalca poštних storitev, 55. člen pokriva zakoniti nadzor in 61. člen navaja zakonodajo s področja zagotavljanja informacij. Organizacija varovanja, na področju Pošte kot institucije, je zelo pomemben vidik na področju zagotavljanja varnosti in učinkovitosti pri preprečevanju kaznivih dejanj v pošti, pri čemer je v veliko pomoč fizično in tehnično varovanje. Tako kot pri vseh ostalih storitvah Pošte Slovenije, ima tudi kakovost prejema in predaje vrednostnih pošilk izreden pomen, čemur pripomore sledljivost vrednostnih pošilk. Raziskal bom to področje in ga v diplomski nalogi predstavil. Pošta veliko skrb nameni varnosti delavcev pošte z zagotavljanjem ustrezne varnostne in zaščitne opreme. Uporaba zaščitne opreme pripomore pri zmanjševanju poškodb, ki nastanejo pri delu. Ali delavci pošte med delom uporabljajo zaščitno in varnostno opremo, je tematika, s katero se bom v diplomski nalogi ukvarjal in jo skušal raziskati. Pošta je poskrbela tudi pri varnosti z ustrezno signalizacijo na objektih. Označene so poti za hojo delavcev po halah, kakor tudi transportne poti zunaj objekta namenjene vozilom. Varnostna politika Pošte Slovenije zajema poleg tehničnega in fizičnega varovanja ljudi in premoženja tudi obvladovanje vseh varnostnih tveganj, ki so posledica kakršnihkoli kriminalnih dejanj. Korporativna varnostna politika posebno pozornost namenja ravno področju zmanjševanja tveganj za nastanek kriminalnih dejanj tretjih oseb, kakor tudi nastanku škodnih dejanj. Družba nudi tudi podporo žrtvam kriminalnih dejanj.

Ključne besede: pošta, varnost delavcev, ropi poštних poslovalnic, fizično varovanje, tehnično varovanje, varnostna politika, sledljivost vrednostnih pošilk

ABSTRACT

CERTAIN ASPECTS OF MAIL PROTECTION

In the diploma work, titled *Some aspects of security in the Post of Slovenia*, I will present the Post of Slovenia as an infrastructure entity with a wide range of services and activities, which I will briefly describe, focusing on the effectiveness of the problem of preventing robberies of post offices. The Post of Slovenia, as an institution with financial business, is often a target of rioters who try to rob to get quick unlawful material gain. By doing so, they endanger the lives and health of workers in post offices. Of great importance in protecting post offices is the effective protection, as well physical and technical as mechanical by all available means, which I will explore. I will explore if the introduction of technical protection helps to reduce the number of robberies. I will get to know the criminal threat of the Post of Slovenia and get acquainted with its security policy. The Post of Slovenia as an institution must comply with regulations and laws, as well as other acts. One of them is the Postal Services Act, where I will present Article 51, which defines the confidentiality of postal items and protection of personal data, Article 52, which deals with the amount of compensation for postal service providers, Article 55, which covers legal supervision and Article 61, which lists legislation in the field of information assurance. The organization of protection, in the Post of Slovenia as an institution, is a very important aspect in the field of ensuring security and efficiency in the prevention of felony in post offices, with physical and technical security being of great help.

Like other services of the Post of Slovenia also the quality of receipt and delivery of insured packages is extremely important and is aided by the traceability of those. I will research this area and present it in my diploma work.

The Post of Slovenia pays great attention to the safety of postal workers by providing appropriate security and protection equipment. The use of protective equipment helps to reduce injuries that occur at work. Whether postal workers use protective and security equipment during their work or not is a topic that I will deal with in my diploma work and try to explore it.

When it comes to protection, the Post of Slovenia also took care of it with appropriate signalization in and outside the facilities. Inside the halls as well as on transport paths for vehicles outside the facility, marked paths show the workers where to walk and drive.

In addition to the technical and physical protection of people and property, the security policy of the Post of Slovenia also includes the management of all security risks resulting from any

criminal acts. Corporate security policy pays special attention to the area of reducing the risks of criminal acts of third parties, as well as the occurrence of damage acts. The company also offers support to victims of crime.

Keywords: post office, worker safety, robberies of post offices, physical protection, technical protection, security policy, traceability of insured packages

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	8
1.1	OPIS PODROČJA IN OPREDELITEV PROBLEMA	9
1.2	NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE	9
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	10
1.4	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE	10
2	POŠTA SLOVENIJE D.O.O.	11
2.1	DEJAVNOSTI POŠTE SLOVENIJE D.O.O.....	12
2.2	NAJPOGOSTEJŠA KAZNIVA DEJANJA V POŠTI SLOVENIJE.....	13
2.3	ROPI POŠTNIH POSLOVALNIC	14
2.4	KRIMINALNA OGROŽENOST POŠTE SLOVENIJE	15
2.5	VARNOSTNA POLITIKA POŠTE SLOVENIJE.....	16
2.6	VARNOSTNA TVEGANJA NA POŠTI	18
3	ZAKON O POŠTNIH STORITVAH	20
3.1	ZAUPNOST POŠTNIH POŠILJK – 53. ČLEN	20
3.2	ZAKONITI NADZOR – 55. ČLEN	21
3.3	VIŠINA ODŠKODNINE – ODGOVORNOST IZVAJALCA POŠTNIH STORITEV – 52. ČLEN	22
3.4	ZBIRANJE IN DAJANJE PODATKOV, INFORMACIJ IN MNENJ – 61. ČLEN	23
4	ORGANIZACIJSKI UKREPI PRI ZAGOTAVLJANJU VARNOSTI IN PREPREČEVANJU KAZNIVIH DEJANJ V POŠTI	24
4.1	FIZIČNO IN TEHNIČNO VAROVANJE	24
4.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI Z ORGANIZACIJSKIMI UKREPI – PREPREČEVANJE IN PREISKOVANJE POSAMEZNIH NEDOVOLJENIH IN KRIMINALNIH DEJANJ	25
4.3	UKREPI NA PODROČJU UPRAVLJANJA S ČLOVEŠKIMI VIRI.....	28
5	KAKOVOST POŠTNIH STORITEV	29
5.1	KAKOVOST PRENOSA VREDNOSTNIH POŠILJK OD SPREJEMA DO PREDAJE.....	29
5.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI PRENOSA VREDNOSTNIH POŠILJK.....	31
6	SKRB ZA VARNOST DELAVCEV POŠTE.....	33
6.1	ZAŠČITNA OPREMA DELAVCEV POŠTE	33
6.2	VARNOSTNA SIGNALIZACIJA POŠTE.....	36

7	SKLEP	37
8	VIRI IN LITERATURA	39

KAZALO SLIK

SLIKA 1: POŠTNO LOGISTIČNI CENTER	13
SLIKA 2: NAJVIŠJE VIŠINE ODŠKODNIN V NOTRANJEM PROMETU	31
SLIKA 3: ŠTEVILO POŠKODB PRI DELU V LETU 2019	34
SLIKA 4: ŠTEVILO POŠKODB PRI DELU (PO OBLIKI) V LETIH 2008 - 2019	35
SLIKA 5: ŠTEVILO POŠKODB PRI DELU (PO VZROKU) V LETIH 2011 - 2019	35

KAZALO GRAFIKONOV

GRAFIKON 1: ŠTEVILO ROPOV 2007 - 2019	14
---	----

1 UVOD

Pošta je infrastrukturni subjekt, pomemben za delovanje države, zato ima pri tem izreden pomen zagotavljanje varnosti. Pošta Slovenije ima 556 poštnih poslovalnic po vsej Sloveniji, mehansko se je nadgradilo 144 poštnih poslovalnic, te so po ocenah med najbolj ogroženimi. Pošta zagotavlja varnost tako s tehničnim, kot tudi s fizičnim varovanjem. Kot finančna institucija, je Pošta zanimiva nepridipravom, ki si s poskusom ropa, skušajo zagotoviti večjo protipravno premoženjsko korist. Pri tem uporabljajo različna sredstva in metode, zato se pojavi vprašanje in s tem problematika učinkovitosti pri preprečevanju teh kaznivih kriminalnih dejanj.

Kot je pojasnil Aleš Kegljevič iz Uprave kriminalistične policije na Generalni policijski upravi, se trendi in načini ropov tekom časa spreminjajo zaradi izboljšav na področju tehničnega varovanja, kar se tiče tako na področju elektronskih sistemov, kakor tudi mehanskih sistemov varovanj in zaradi spremenjenega načina poslovanja z gotovino. Bistveno pa je tudi, da se pri samem varovanju prilagaja glede na razmere storilcev in potrebam trga v Sloveniji in Evropi. (Policija - novinarsko središče, 2012)

V zadnjih dveh letih policija zaznava, da se ropi vršijo predvsem v skupinah dveh do štirih oseb, od katerih je večina povratnikov premoženjskih kaznivih dejanj. Ravno tako se kaže, da se v zadnjih dveh letih srečujemo s storilci kaznivih dejanj ropov, ki prihajajo iz sosednjih držav, predvsem iz Srbije, Črne gore in Bosne in Hercegovine. Ti navadno vršijo kazniva dejanja tudi doma in v drugih državah Evropske unije. (Policija - novinarsko središče, 2012)

Pri sami preiskavi ropov, so najbolj pomembne prve informacije neposredno po izvršenem dejanju ropa, ki se jih pridobi od oškodovancev in očividcev ropa. Velik pomen ima tudi okrepljeno sodelovanje med Pošto Slovenije in Policijo, na kar kažejo tudi rezultati večje raziskanosti števila ropov. (Policija - novinarsko središče, 2012)

Seveda pa je ključnega pomena tudi zagotavljanje varnosti pri prenosu in predaji vrednostnih pošilk. To so knjižene pošiljke, ki imajo različno vrednost. S sledljivostjo vrednostnih pošilk se beleži njena pot in če pride do izgube, se lahko preveri, kje na poti se je to zgodilo. Problematika tega je, ali je sledljivost vrednostnih pošilk dovolj učinkovita pri zagotavljanju prejema in prenosa le-teh.

Pošta Slovenije je podjetje, ki zaposluje okrog 5500 delavcev, za katere pa mora biti poskrbljena ustrezna varnost na delovnem mestu, ki se zagotavlja z ustrezno varnostno opremo in z

usposabljanjem delavcev iz področja varnosti, ob upoštevanju navodil in uporabi varnostnih sredstev.

1.1 Opis področja in opredelitev problema

Kazniva dejanja izvrševanja ropov finančnih institucij so v svetu zmeraj prisotna, nobena izjema pri tem niso poštne poslovalnice. Kriminalna dejanja ropov poštne poslovalnice je potrebno preprečevati. V ta namen je potrebno uporabiti vse metode in učinkovita tehnična sredstva. Vprašanje, ki pri tem nastane, je ali se z učinkovitostjo uporabe metod in sredstev lahko to zmanjša.

Uporabniki poštne storitve si želijo čimbolj kakovostno, kvalitetno in hitro uporabo le teh. Vrednostna pisma so knjižene pošiljke, ki imajo določeno vrednost. Prenos vrednostnih pošilk sodi med univerzalne poštne storitve, zato je še toliko bolj pomembno zadovoljstvo uporabnikov storitev. Zelo pomembno je, da le te pridejo do prejemnika. Ali k temu pripomore sledljivost vrednostnih pošilk, oziroma kakšna bi bila kakovost prenosa, če le te ne bi bilo, je vprašanje, ki se pri tem pojavi in ga bom raziskal.

Pošta se tudi ukvarja s problemom poškodb delavcev na delovnem mestu. V veliki večini gre tu predvsem za poštarje, ki delajo na terenu, pri dostavi in se soočajo z neugodnimi vremenskimi razmerami in drugimi dejavniki, ki vplivajo na nastanek poškodb pri delu. Zato je pri tem pomembna uporaba zaščitnih sredstev, kar je problem, za katerega sem se odločil, da ga raziščem.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

V diplomski nalogi bom predstavil na kratko delovanje Pošte, se dotaknil zakonodaje, Zakona o poštne storitvah, predvsem 53. člen Zaupnost poštne pošiljke in varstvo osebnih podatkov, 55. člen Zakoniti nadzor in 61. člen Zagotavljanje informacij. Raziskal bom področje kaznivih dejanj roba poštne poslovalnice, predvsem učinkovitost pri zmanjševanju teh dejanj. Dotaknil se bom tudi varnostne politike, fizičnega in tehničnega varovanja. Osredotočil se bom tudi na kvaliteto prenosa in predaje vrednostnih pošilk s pomočjo sledljivosti. Namen imam ugotoviti, če lahko pride s sledljivostjo ali z ne sledljivostjo vrednostnih pošilk do njihovih izgub in posledično ne vročitve. V nadaljevanju bom tudi ocenil, če pride do poškodb pri delu zaradi

neuporabe varnostne opreme. Vse predstavljene hipoteze v zaključku diplomskega dela zavržem ali potrdim.

Hipoteze, ki sem jih v diplomskem delu zastavil, so naslednje:

H1: Zaradi uvedbe tehničnih varnostnih ukrepov, se število ropov poštnih poslovalnic stalno zmanjšuje.

H2: Sledljivost vrednostnih pošilk vpliva na zmanjšanje izgub vrednostnih pošilk.

H3: Poškodbe delavcev se pripetijo zaradi neuporabe osebne varovalne opreme.

1.3 Predpostavke in omejitve

Pri pisanju diplomskega dela je bilo kar nekaj omejitev. Posebej velja omeniti omejitve podatkov, ki so poslovna skrivnost Pošte Slovenije, na drugi strani pa pomanjkanje primerne literature. Predpostavke, da je veliko podatkov poslovna skrivnost, sem moral pri raziskovanju uporabljati zgolj splošne podatke o podjetju, v veliko pomoč pa so mi bili tudi interni viri v podjetju.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

V mojem diplomskem delu sem uporabil naslednje raziskovalne metode: opredelil sem probleme, pregledal sem literaturo, predvsem iz spleta in interno gradivo iz podjetja, opredelil sem hipoteze, izbral metode, podatke, analiziral sem dokumente in zaključil s sklepom. Po pregledu gradiva sem preveril, kakšne možnosti mi le ta ponuja. Določil sem si tudi raziskovalne hipoteze, s katerimi sem želel priti do določenih ugotovitev z analizami, s pomočjo katerih jih lahko potrdim ali zavržem. Hipoteze sem dokazoval z viri, ki temeljijo na osnovi opazovanj in analiz.

2 POŠTA SLOVENIJE D.O.O.

Ko se je Slovenija osamosvojila, je ostala nespremenjena organizacijska shema PTT vse do 1. januarja 1995, to je do datuma, ko je prišlo do razdružitve PTT na Pošto Slovenije in Telekom Slovenije, vendar so poštne enote ob svojih storitvah še zmerja zagotavljale tudi telefonske storitve v telefonskih govorilnicah.. Dogovor med Pošto in Telekomom je bil, da telegrafske storitve, še naprej opravlja Pošta, ker Telekom ni imel tako širokega omrežja, da bi lahko ponujal storitve širokemu krogu uporabnikov. Telegrami še danes prenaša Pošta in je to njena storitev. (Krauthaker, 2017)

9. decembra 1994 je bila ustanovljena Pošta Slovenije, s poslovanjem pa je pričela 1. januarja 1995 ob združevanju nekdanjega skupnega PTT podjetja Slovenije (Pošte in Telekoma). V 100-odstotni lasti Republike Slovenije je kot gospodarska družba od julija 2002. V skladu z Zakonom o gospodarskih družbah družbo upravlja ustanovitelj, to je Republika Slovenije, ki preko SDH d.d. uresničuje ustanoviteljske pravice. Organa družbe sta poslovodstvo in nadzorni svet. (Pošta Slovenije, 2020)

Zanesljivost je za skupino Pošta Slovenije resna obljuba, kar izpolnjuje z ljudmi, ki svoje delo opravljajo z znanjem in z veliko mero odgovornosti. S kakovostnimi storitvami in novimi rešitvami je Pošta Slovenije neločljivo vpeta v zadovoljevanje potreb podjetij in fizičnih uporabnikov. Avtomatiziran ima sprejem paketnih pošilk pošiljatelj, ki oddajajo podatke o pošilkah v elektronski obliki. Postopek je tak, da delavec na traku na nakladalni trak položi paket, sistem izmeri težo paketne pošiljke, izmeri mere paketne pošiljke in prebere sprejemno številko paketne pošiljke. Z vključitvijo novega usmerjevalnika paketnih pošilk v logistični proces je Pošta Slovenije naredila velik korak v modernizaciji strojnega usmerjanja pošilk. S tem je Pošta Slovenije uspela zadovoljiti ustrezne kapacitete, ter tudi kakovost pri usmerjanju svežnj, pismarnic in paketnih pošilk. V notranjem poštnem prometu Pošta Slovenije sočasno ukine poštne vreče in poenoti tehnologijo usmerjanja pisemskih pošilk in transporta le teh na območju države Slovenije. Za lahkotnejše upravljanje s težkimi bremenmi je Pošta Slovenije priskrbel električne viličarje, ki služijo v predelavi pošilk in hkrati delavcem olajšajo delo s težkimi bremenmi. Prav tako je družba poskrbel za električne vozičke pri katerih delavcu ni potrebno uporabiti vlečne sile. Tudi vakuumski manipulator je pomembna pridobitev Pošte Slovenije. Le ta omogoča lahko in enostavno dviganje tudi do petdeset kilogramov težkih bremen. Pošta Slovenije ima v lasti tudi industrijskega robota, ki služi za paletizacijo svežnj nenaslovljene direktne pošte. Robotiziran trak za paletizacijo svežnj nenaslovljene direktne

pošte je prva robotsko vodena naprava na Pošti Slovenije. Z avtomatizacijo težjih fizikalnih del želi Pošta Slovenije ustvariti delo čimbolj humano za delavca, s tem pa zmanjšati število poškodb pri delu. Z dnevnimi mednarodnimi linijami Pošta Slovenije izvaja prevoze za poslovne partnerje iz prehranske industrije, veleprodaje, maloprodaje, avtomobilske industrije in iz drugih segmentov. Poskrbi za skladiščenje in ustrezno predelavo pošilk. Dnevna in nočna dostava, dostava večjih kosovnih poštnih pošilk, pretovarjanje in komisioniranje blaga, ter oskrbovanje trgovskih segmentov, je le del storitev celovite logistike družbe. Dejavnosti Pošte Slovenije so povezane s prometom in z okoljskimi vplivi. S tem razlogom družba za delo v dostavi uvaja okolju prijazna električna vozila. Z uvedbo naprednih rešitev za končne uporabnike je Pošta Slovenije prilagodila sprejem in pošiljanje pošilk z njihovimi potrebami. Aplikativne rešitve izboljšujejo zadovoljstvo in izkušnjo z dostavo. Pošta Slovenije se z veliko hitrostjo avtomatizira, ter s tem v veliki meri posveča uvedbo rešitev za namene uporabnikov in poslovnih partnerjev. (Pošta Slovenije, 2020)

Etični kodeks Pošte Slovenije d.o.o. opredeljuje temeljna načela in pravila ravnanj vseh zaposlenih. Pri tem gre za načela in pravila, ki jih določajo tako pravo v obliki predpisov in notranjih pravnih aktov Pošte Slovenije, kot tudi načela, ki jih vsebuje morala kot celota pravil, vrednot, načel in idealov. Etika je kot filozofska veda, ki preučuje moralo. Etični kodeks je bistvenega pomena tako za zaposlene Pošte Slovenije in odvisnih družb, kakor tudi širše. Preko pravil in načel določa standarde upravljanja, vodenja in delovanja, s čimer ob hkratnem upoštevanju potreb družbe skrbi za konkurenčnost podjetja. Temeljna etična načela družbe Pošta Slovenije izhajajo iz vrednot podjetja. Delavci pošte Slovenije imajo visoke standarde poklicne etike z vestnim in poštenim izvajanjem nalog. Delavci opravljajo svoje delo v skladu z zakoni in internimi akti Pošte Slovenije tako, da ne škodujejo ugledu družbe. Posebna pozornost se namenja preprečevanju in prepoznavanju nedovoljenih ravnanj z ničelno toleranco. Delavci pri opravljanju nalog z vedenjem in svojim delom krepijo ugled Pošte Slovenije in so ponosni, da jo lahko predstavljajo. Prizadevajo si dosegati načrtovane poslovne rezultate in so lojalni do Pošte Slovenije. Zavedajo se, da zmeraj vplivajo na ugled družbe, tako znotraj kot zunaj delovnega okolja. (Pošta Slovenije, 2016)

2.1 Dejavnosti Pošte Slovenije d.o.o.

Izvajanje univerzalne poštne storitve, kurirske in druge poštne storitve, ter prodaja blaga in denarne storitve sodijo med primarne dejavnosti Pošte Slovenije.

Pošta Slovenije d.o.o. opravlja še vrsto drugih dejavnosti, ki so določene v Aktu o ustanovitvi družbe, katerih deli so poslovodstvo in organizacijske enote, ki se delijo v štiri glavne stebre.

Ti stebri so: Upravljanje, Komerciala, Infrastruktura in Podpora. V Upravljanje sodijo organizacijske enote, kjer se opravljajo funkcije usmerjanja in upravljanja, ter strateško pomembne funkcije, ki določajo poglavitne usmeritve delovanja ostalih stebrov organizacije. V Komerciali so organizacijske enote, ki skrbijo za stike s kupci, upravljajo portfelj produktov in strank, ter so odgovorne za doseg prodajnih ciljev in dobičkonosnost produktnih segmentov na vseh trgih. Infrastruktura sodi med organizacijske enote, ki predstavljajo ključno infrastrukturo, ki je pomembna za delovanje celotne organizacije. V steber Podpora sodijo organizacijske enote, kjer se izvaja funkcija podpore in ekonomskega nadzora za zagotovitev celotnega spremljanja poslovanja skupine Pošta Slovenije. (Pošta Slovenije, 2020)



Slika 1: Poštno logistični center

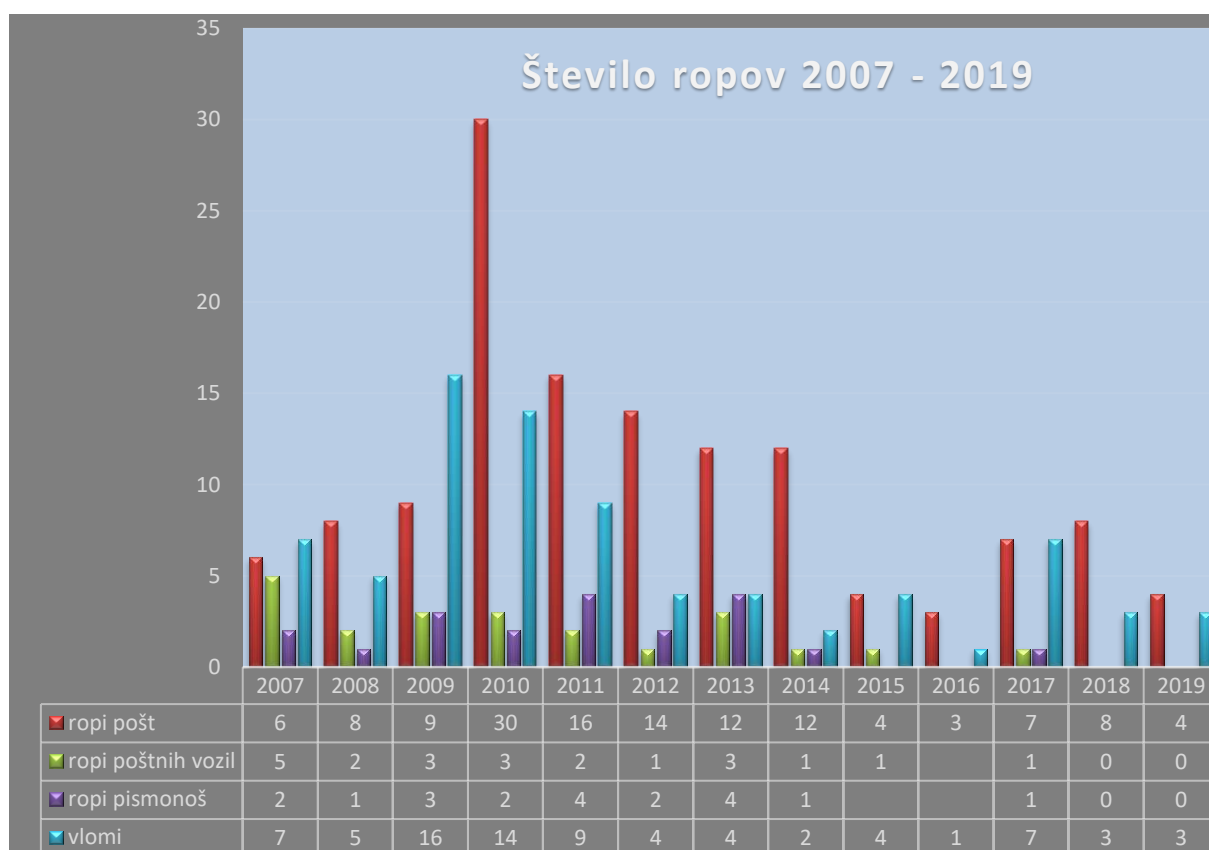
Vir: (Pošta Slovenije, 2020)

2.2 Najpogostejša kazniva dejanja v Pošti Slovenije

Beleži se primerljivo število kriminalnih in drugih negativnih dejanj tretjih oseb, ki ogrožajo varnost ljudi in premoženja na Pošti Slovenije. V preteklosti so bila zaznana tudi kriminalna dejanja delavcev na Pošti, predvsem so bila to kazniva dejanja tatvin in poneverb.

Posledice kaznivih dejanj so bile predvsem v premoženjski škodi, medtem ko resnih posledic tveganja za življenje in zdravje delavcev, ter strank ta dejanja niso imela. (Skupina Pošte Slovenije, 2019)

Če pogledamo, kaj so v bistvu najbolj pogoste oblike kaznivih dejanj v Pošti Slovenije, bi lahko rekli, da so to ropi in vlomi. Dogajajo pa se tudi druge oblike kaznivih dejanj, kot so tatvine, poneverbe, goljufije, itd.



Grafikon 1: Število ropov 2007 - 2019

Vir: (Petek, 2020)

2.3 Ropi poštних poslovalnic

Storilci kaznivih dejanj ropa poštних poslovalnic se največkrat poslužujejo teh dejanj z namenom pridobitve protipravno pridobljene premoženjske koristi. Pri tem delujejo v večini primerov neorganizirano in se lotijo ropa neprofesionalno. Za sabo puščajo sledi, ki privedejo organe pregona do njihovega odkritja, ali pa so zaloteni pri kaznivem dejanju na kraju samem. Storilci so navadno oboroženi, za rop pa se odločijo hipoma in nepremišljeno, zato bi lahko rekli, da imajo ti ropi status sekundarne kriminalitete. Vsota plena pri ropih je relativno nizka.

Veliko ropov poštних poslovalnic se dogaja v časih, ko le te razpolagajo z nekoliko večjo količino denarja, to je v dnevih, kadar se izplačujejo pokojnine, pa tudi tam, kjer je zaposlen samo en delavec. Čas izvedbe ropa je v večini primerov kratek, saj ga izvedejo približno v dveh minutah. Pri tem so storilci nekoliko v prednosti, saj lahko intervencija varovanja in policija po sprožitvi panik tipke na kraj dogodka pride šele v petih minutah. Storilci pri dejanjih ropa uslužbencem za poštnim okencem navadno grozijo z orožjem, zato jim le-ti v strahu za lastno življenje izročijo gotovino. Uslužbenci si v času ropa skušajo zapomniti čim več podrobnosti, ki bi koristile pri preiskavi kaznivega dejanja in bi organe pregona privedle do zasleditve storilcev. (POLICIJA, 2010)

Sektor za korporativno varnost in nadzor Pošte Slovenije je na podlagi statističnih podatkov ugotovil, da je v obdobju od 2007 do 2009 bilo na letnem nivoju izvršenih od šest do devet ropov pošt, v letu 2010 pa je bila izredna porast, saj je v obdobju treh mesecev bilo izvršenih že devet ropov in poskus ropa, nato se je ta trend začel postopoma zmanjševati, kot je razvidno iz grafikona 1. (DELO, 2010)

2.4 Kriminalna ogroženost Pošte Slovenije

Pošta je kot infrastrukturni subjekt izrednega pomena za delovanje države in jo lahko označimo kot kriminalno ogroženo od kriminalnih dejanj, ki jim lahko rečemo kriminaliteta. Na družbo vplivajo notranje in zunanje oblike kriminalnega ogrožanja. Pri tem nastajajo poslovna tveganja, ki jim lahko rečemo kriminalna ogroženost poslovnega sistema. Kriminalno ogroženost Pošte lahko delimo na tri skupine:

- ogroženost od zunanjih oseb
- ogroženost od pogodbenih partnerjev
- ogroženost od zaposlenih

Zunanje osebe največkrat izvršujejo kriminalna dejanja poneverbe listin, s katerimi pridobijo določeno protipravno premoženjsko korist, saj z izkazovanjem te ponarejene listine zavedejo poštne uslužbenca.

Pogodbeni partnerji vršijo predvsem kazniva dejanja s protipravnimi premoženjskimi koristmi od tatvin.

Med vsemi temi skupinami storilcev kaznivih dejanj so nekakšne skupne točke. Najbolj pogosta kazniva dejanja zaposlenih na Pošti so zlorabe položaja ali pravic, neupravičenost uporabe

premoženja strank, zatajitve itd. Tveganja, ki jih predstavljajo zaposleni so velikokrat izdaja poslovnih skrivnosti ali tajnosti, mobing na delovnem mestu, kršitve delovnega razmerja in delovnopravne zakonodaje. (Tola, 2013)

2.5 Varnostna politika Pošte Slovenije

Različne vrste zunanjih oblik ogrožanja ter s tem povezana poslovna tveganja vplivajo na poslovanje Pošte Slovenije. Varnostna politika družbe zajema organizacijo fizičnega in tehničnega varovanja ljudi ter organizacijo varovanja premoženja. Poleg tega zajema še varnostno politiko za obvladovanje teh in drugih varnostnih tveganj, ki nastanejo zaradi povzročanja kriminalnih dejanj. Prav zaradi tega, posebno pozornost Pošta Slovenije posveča korporativni varnostni politiki. Pri tem gre za izvedbo različnih ukrepov na organizacijskem, kadrovskem, tehničnem in operativnem področju, vse to z namenom zmanjševanja obsega tveganj za povzročitve škodnih dogodkov in kriminalnih dejanj tretjih oseb. Pošta Slovenije nudi tudi podporo žrtvam kriminalnih deliktov.

Med kriminalnimi dejanji, ki se vršijo na Pošti Slovenije, najbolj izstopajo ropi in roparske tatvine, ter vlomi in poškodbe tujih stvari. S tem povzročajo materialno škodo in psihosocialno vplivajo na zaposlene ter jih ogrožajo. (POLICIJA, 2010)

Korporativna varnostna politika Pošte Slovenije se izvaja v naslednjih nivojih:

- varnostna ocena ogroženosti sistema in posameznih deležnikov
 - varovanje ter zmanjševanje možnosti nastanka kriminalnih dejanj zoper Pošto Slovenije in zmanjševanje posledic
 - varnostni protokol v primeru storitve kriminalnega dejanja
 - aktivnosti po storitvi kaznivega dejanja
- a) Varnostna strategija Pošte Slovenije temelji na oceni njene ogroženosti in ogroženosti pošt, poslovnih enot in njihovih poslovnih procesov.
- b) Pošta Slovenije ima obširen in kompleksen sistem tehničnega varovanja, varovanje objektov z alarmnimi napravami, kamerami, nadzornimi sistemi, itd. Dodatno gre za varovanje gotovine, vrednostnih pošilk in prevozov le-teh. Ključne točke pa so varovane tudi s fizičnim varovanjem.

- c) Pošta Slovenije daje absolutno prednost varnosti ljudi in njihovih življenj. Varnostni protokol zajema v primeru storitve kriminalnih dejanj obveščanje policije in zasebnih družb za varovanje in zavarovanje kraja kaznivega dejanja.
- d) Po storitvi kaznivega dejanja se žrtvam kaznivih dejanj nudi psihosocialna pomoč s strani psihologov, prav tako se jim omogoči finančna podpora. Pri odkrivanju storilca kaznivega dejanja je pomembno aktivno sodelovanje s policijo. Preveri se sistem in protokol varovanja, za tem pa sledi ocena, ali je potrebna nadgradnja varnostnega sistema.

Kljub velikemu številu pismonoš, kompleksnim logističnim sistemom, veliki geografski razpršenosti pošt in kljub poslovanju z denarnimi sredstvi, pa pregled statističnih podatkov kriminalne ogroženosti potrjuje smotrnost in pravilnost varnostnih protokolov in obsega ter načina fizičnega, tehničnega in mehanskega varovanja. (POLICIJA, 2010)

Glede na stopnjo ogroženosti se za zaščito poštnih poslovalnic uporablja kombiniran sistem mehanskega in tehničnega varovanja, pri čemer se ti sistemi prilagajajo glede na posebnosti posameznih poštnih poslovalnic. Pri tem se upošteva predvsem ožje ali širše okolje poštnih poslovalnic, dostopne poti do pošte, sistem varovanja na objektu, arhitektura, frekvenca gibanja ljudi, omejenost višine premoženja na poštni poslovalnici, število zaposlenih, itd. Ključna poanta varnostne politike Pošte Slovenije je zaščita in osebnostna nedotakljivost zaposlenih in uporabnikov poštnih storitev. Varnost ljudi je zmeraj pred varnostjo premoženja. V tej smeri poteka tudi izobraževanje in informiranje zaposlenih, vključeni pa so tudi dodatni varnostni elementi. Pri poskusih rop se tako krepi varnost ljudi in se jih ne izpostavlja k tveganju preprečitve kaznivega dejanja rop. V primeru, če pride do kriminalnega dejanja, se zaposlenim nudi psihosocialna pomoč s psihologom ter druge vrste pomoči. (POLICIJA, 2010)

Stopnjo varnostnega tveganja glede na vrsto kriminalne ogroženosti določamo glede na pogostost posameznega pojava, škode, ki jo pojav ali dogodek povzroči in vpliva, ki ga ima dogodek ali pojav na varnost zaposlenih in izvedbo delovnih procesov. Ob samem tehničnem in mehanskem varovanju, se nekateri poslovni objekti Pošte Slovenije varujejo s fizičnim varovanjem varnostnikov izbranih pogodbenih izvajalcev. Ti opravljajo dela varnostno – receptorske službe, opravljajo občasne obhode, varovanje pri prevozu denarja in drugih vrednostnih pošilk. Pri prevozu denarja in vrednostnih pošilk, ki jih izvajajo poštni delavci, se v primeru višje stopnje tveganja zagotavlja tudi spremstvo varnostnikov

z orožjem. Pri izvajanju varnostne politike Pošta Slovenije tesno sodeluje z izbranimi družbami varovanja, kakor tudi z drugimi subjekti varovanja kot so policija in drugi organi pregona. Pomemben element pri zmanjšanju varnostnih tveganj je tudi samozaščitni element. Tu gre za ustrezno usposabljanje zaposlenih iz področja zagotavljanja zlasti osebne varnosti in šele nato premoženja. (POLICIJA, 2010)

2.6 Varnostna tveganja na Pošti

Pošta Slovenije na področju korporativne varnosti nadaljuje z aktivnostmi zagotovitve, posodobitve in nadgraditve varnostnih ukrepov, ki se izvajajo na podlagi varnostnih ocen in tveganj za primere nastanka določenih škodnih dogodkov. Sodeluje s posameznimi odvisnimi družbami v procesu sodelovanja na podlagi svetovanj za implementacijo varnostnih ukrepov in standardov matične družbe na področju korporativne varnosti.

Korporativna varnost uresničuje svoje poslanstvo. Z implementiranimi varnostnimi ukrepi učinkovito obvladuje vsa varnostna tveganja in tudi njihove posledice. Prizadevanje Pošte Slovenije je ustvarjati ustrezen in učinkovit nivo varnosti ljudi in premoženja, s tem pa stremi k varnosti in stabilnosti delovnega okolja.

Varnostnim tveganjem zaradi same narave dela (velikost IT- infrastrukture, število zaposlenih, denarno poslovanje, obseg poslovanja) posveča Pošta Slovenije veliko pozornost. Vršijo se izobraževanja zaposlenih, ter zelo pomembni ukrepi tehničnega in fizičnega varovanja. Velik pomen imajo tudi samozaščitna ravnanja zaposlenih. Na Pošti Slovenije. deluje tudi lastni nadzorni center. Posebno pozornost namenja Pošta Slovenije tudi področju informacijske varnosti. V skladu z zakonodajnimi zahtevami in lastno iniciativo skrbi Pošta Slovenije za izvajanje zunanjih in notranjih revizijskih pregledov posameznih področij informacijskega sistema. Dodeljuje ustrezne pravice na centralnem nivoju, predvsem na domensko ločenih okoljih (produkcijsko, testno in razvojno) in vzpostavlja knjiženje incidentov, uporabo požarnih zidov ter centraliziranega sistema nadzora in upravljanja. (Skupina Pošte Slovenije, 2019)

Upravljanje z varnostnimi tveganji in sistemsko področje korporativne varnosti zagotavljajo stroškovno primeren in učinkovit varnostni sistem, ki preventivno eliminira potencialne vire ogrožanj, pri tem pa daje na prvo mesto varnost zaposlenih in uporabnikov poštnih storitev. Na Pošti Slovenije se zmeraj posodablja trenutni ukrepi varovanja v kombinaciji z ukrepi tehničnega in mehanskega varovanja. Okrepljeno je tudi sodelovanje z Generalno policijsko upravo, Upravo kriminalistične policije in s regionalnimi policijskimi upravami, z namenom

preprečitve kaznivih dejanj. Najbolj bistven, najučinkovitejši in najprimernejši ukrep je nakup sistema za uničevanje gotovine v primeru njene nepooblaščne odtujitve. S tem se je zmanjšala tudi motiviranost udeležencev pri kaznivih dejanjih roba in tatvin. (Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

3 ZAKON O POŠTNIH STORITVAH

Pošta Slovenije je kot izvajalec poštних storitev dolžna ravnati po Zakonu o poštних storitvah.

Poslovanje Pošte Slovenije urejajo tudi Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, Splošni pogoji izvajanja drugih poštних storitev ter Splošni pogoji za dostop do poštnega omrežja družbe Pošta Slovenije d.o.o. (Pošta Slovenije, 2020)

Ta zakon določa pogoje in postopek za izvajanje poštних storitev, ureja zagotavljanje, izvajanje in financiranje univerzalne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do poštnega omrežja in izdajanje poštних vrednotnic Republike Slovenije, določa pristojnosti, organizacijo in delovanje Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) kot neodvisnega regulativnega organa v delu, ki se nanaša na poštne storitve, določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštних storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s pošto dejavnostjo.

S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenaša Direktiva 97/67/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. decembra 1997 o skupnih pravilih za razvoj notranjega trga poštних storitev v Skupnosti in za izboljšanje kakovosti storitve (UL L št. 15 z dne 21. 1. 1998, str. 14), kot je bila nazadnje spremenjena z Direktivo 2008/6/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. februarja 2008 o spremembi Direktive 97/67/ES glede popolnega oblikovanja notranjega trga poštних storitev v Skupnosti. (Zakon o poštних storitvah (ZPSto-2), 2015)

3.1 Zaupnost poštних pošiljk – 53. člen

Izvajalci poštних storitev morajo varovati zaupnost poštних pošiljk v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Izvajalci poštних storitev ne smejo pridobivati informacij o vsebini poštних pošiljk ter podatkov o dejstvih in okoliščinah poštne prometa. Če morajo izvajalci poštних storitev pridobiti podatke o dejstvih ali okoliščinah, povezanih s prenesenimi poštnimi pošiljkami zaradi samega izvajanja poštних storitev ter reševanja reklamacij in pritožb, jih lahko pridobijo le v takem obsegu in za toliko časa, kot je potrebno za izvajanje poštних storitev, reševanje reklamacij in pritožb. Izvajalci poštних storitev lahko ob soglasju posameznika dajejo podatke, ki so jih pridobili o tem posamezniku. Za soglasje se šteje izrecna pisna privolitev posameznika.

Pravne in fizične osebe, ki so izvajale poštne storitve, morajo varovati zaupnost poštних pošiljk tudi po koncu dejavnosti, v okviru katere so jo bile dolžne varovati.

Izvajalci poštnih storitev morajo vzpostaviti ustrezne sisteme za preprečevanje posegov v zaupnost poštnih pošilk.

Ne glede na določbe tega člena se lahko od dolžnosti varovanja zaupnosti poštnih pošilk odstopi v skladu s 55. členom tega zakona. (Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-2), 2015)

Če na kratko povzamemo, gre pri tem členu v bistvu za varovanje in zaščito podatkov, informacij in vsebine posameznih pošilk, ki jih obdelujejo in prenašajo izvajalci poštnih storitev.

3.2 Zakoniti nadzor – 55. člen

Kadar je v skladu z zakonom, ki ureja kazenski postopek, ali z zakonom, ki ureja Slovensko obveščevalno varnostno agencijo, potreben zakoniti nadzor zaradi uvedbe ali poteka kazenskega postopka ali varnosti države, morajo izvajalci poštnih storitev pristojnemu organu na podlagi odredbe pristojnega organa na svoje stroške omogočiti dostop do vsebine poštnih pošilk ter sporočiti podatke o dejstvih in okoliščinah poštnega prometa.

Pristojni organ mora izvajalcu poštnih storitev pred pregledom vsebine poštne pošiljke izročiti prepis tistega dela izreka odredbe pristojnega organa, ki se nanaša na uporabnika določene poštne storitve. Prepis izreka te odredbe opravi organ, ki je odredbo izdal.

Izvajalci poštnih storitev morajo za zakoniti in neodvisni nadzor na svoje stroške zagotoviti neizbrisno evidenco posegov, ki so bili opravljeni na podlagi tega člena, in podatke o tem varovati kot uradno tajnost.

Izvajalci poštnih storitev morajo podatke o evidenci posegov iz prejšnjega odstavka hraniti najmanj 10 let ter jih v skladu z oznako stopnje tajnosti prepisa odredbe pristojnega organa obravnavati in varovati kot tajni podatek v skladu s predpisi o tajnih podatkih. (Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-2), 2015)

Ta člen pojasnjuje, kdaj lahko pride do izjeme in komu se lahko na podlagi tega člena določeni podatki in vsebine pošilk sporočajo, se pravi, kadar gre za kazenski postopek in kadar gre za varnost države.

3.3 Višina odškodnine – odgovornost izvajalca poštnih storitev – 52. člen

Izvajalec poštnih storitev mora uporabniku poštnih storitev izplačati odškodnino v višini nastale škode, vendar največ do višine, določene v drugem odstavku tega člena.

Najvišja odškodnina za:

1. izgubo, poškodbo, krajo ali izropanje vrednostne pošiljke je označena vrednost poštna pošiljke;
2. izgubo ali krajo poštnega paketa in priporočene poštna pošiljke je 15-kratna cena, plačana za izvedeno pošto storitev;
3. izropanje ali poškodbo poštnega paketa ali priporočene poštna pošiljke je 10-kratna cena, plačana za izvedeno pošto storitev;
4. neizvedeno, nepopolno ali napačno izvedeno pošto storitev prenosa priporočene in vrednostne poštna pošiljke ter poštnega paketa je cena, plačana za izvedeno pošto storitev;
5. prekoračitev roka prenosa priporočene in vrednostne poštna pošiljke ter poštnega paketa je cena, plačana za izvedeno pošto storitev;
6. izgubo poštna pošiljke s potrdilom je cena, plačana za izvedeno pošto storitev.

V primerih iz 1., 2. in 3. točke prejšnjega odstavka ima uporabnik poštnih storitev pravico tudi do povrnitve plačane cene za prenos poštna pošiljke, razen tistega dela cene, ki je bila plačana za zavarovanje pošiljke.

Ne glede na drugi odstavek tega člena se najvišje mogoče odškodnine za poštna pošiljke v mednarodnem poštnem prometu določijo v skladu z določili aktov Svetovne poštna zveze, ki veljajo v Republiki Sloveniji.

Izvajalec poštnih storitev v nobenem primeru ni odgovoren za posredno škodo in izgubljeni dobiček. (Zakon o poštnih storitvah (ZPSto-2), 2015)

V tem členu je natančno opredeljeno, kdaj je izvajalec poštnih storitev dolžan izplačati odškodnino prejemniku in v kakšnem znesku, glede na dogodek zaradi katerega je prejemnik upravičen do odškodnine.

3.4 Zbiranje in dajanje podatkov, informacij in mnenj – 61. člen

1. Izvajalec poštних storitev mora dati agenciji na njeno zahtevo, v obsegu in z vsemi podrobnostmi, kot jih zahteva, na voljo vse podatke in informacije, vključno s finančnimi informacijami in informacijami o izvajanju univerzalne storitve, ki jih agencija potrebuje za izvajanje svojih pristojnosti, ter za jasno opredeljene statistične namene in za poročanje Evropski komisiji ter mednarodnim organizacijam v skladu z mednarodnopravnimi akti, uveljavljenimi v Republiki Sloveniji.
2. Agencija v zahtevi iz prejšnjega odstavka navede razloge, ki utemeljujejo to zahtevo. Pri tem upošteva, da morajo biti informacije in podatki, ki jih zahteva, sorazmerni z izvajanjem njenih nalog.
3. Izvajalci poštних storitev predložijo informacije in podatke na zahtevo iz prvega odstavka tega člena takoj ali v roku in ob podrobnostih, kot jih zahteva agencija. Izvajalci po potrebi predložijo zahtevane informacije ali podatke z oznako zaupnosti ali poslovne tajnosti skladno z zakonom, ki ureja gospodarske družbe.
4. Izvajalec poštних storitev mora sporočiti osebne in druge podatke le, če tako izrecno določa zakon.
5. Agencija objavlja poročila o stanju s področja svojih pristojnosti skupaj s statističnimi, finančnimi in drugimi podatki organizacij, ki delujejo na teh področjih, pri čemer mora v skladu z zakonom varovati poslovno tajnost in druge poslovno občutljive podatke.
6. Agencija mora sporočiti ministru obdelane informacije iz prvega odstavka tega člena.
7. Agencija mora sporočiti Evropski komisiji na njeno zahtevo ustrezne in primerne informacije, ki jih ta potrebuje za izvajanje svojih nalog na poštnem področju. Mednarodnim organizacijam agencija sporoča podatke in informacije, ki jih mora Republika Slovenija dajati na podlagi mednarodnopravnih aktov, uveljavljenih v Republiki Sloveniji. Pri tem je treba ohraniti stopnjo zaupnosti in poslovne tajnosti.
8. Agencija lahko v smislu sodelovanja z ustreznimi organi v drugih državah in organi mednarodnih organizacij pristojnim organom držav članic Evropske unije pošilja podatke, pri čemer upošteva poslovno tajnost. (Zakon o poštних storitvah (ZPSto-2), 2015)

Ta člen nalaga in pojasnjuje v katerem primeru se podatki, informacije in mnenja od izvajalca poštних storitev lahko posredujejo Agenciji za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije, pri tem pa mora le ta upoštevati poslovno tajnost in ohraniti stopnjo zaupnosti.

4 ORGANIZACIJSKI UKREPI PRI ZAGOTAVLJANJU VARNOSTI IN PREPREČEVANJU KAZNIVIH DEJANJ V POŠTI

Zagotovitev varnosti oseb in premoženja je ena od glavnih prioritet in nalog Pošte Slovenije. Pri tem procesu se na temelju celovitih obravnav vseh bistvenih varnostnih pojavov, ocen in analiz načrtuje, vodi, usmerja dejavnosti varovanja ter nadzora s ciljem zagotovitve visoke stopnje varnosti zaposlenih in premoženja Pošte Slovenije. Zraven tega se delavci, ki dejavno delujejo v tem postopku, na temelju izkušenj in znanj pri odkrivanju storilcev kaznivih dejanj aktivirajo tudi pri postopkih odkrivanja storilcev kaznivih dejanj, pri tem pa aktivno sodelujejo z drugimi subjekti odkrivanja in pregona. (Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

4.1 Fizično in tehnično varovanje

Za zagotavljanje varnosti ima izreden pomen fizično in tehnično varovanje. Fizično varovanje se izvaja s pogodbenimi izvajalci, ki imajo ustrezno licenco za opravljanje dejavnosti varovanja. Pogodbeni izvajalci izvajajo varovanje na območju varovanega področja Pošte. Fizična oblika varovanja se dopolnjuje s tehničnim in mehanskim varovanjem. Tehnično varovanje temelji na mehanski zaščiti, kar pomeni, da se s pomočjo tehničnih sredstev zagotavlja varnost in preprečuje ter odkriva kazniva dejanja na Pošti.

Ukrepi fizičnega, tehničnega in mehanskega varovanja se izvajajo skladno z veljavno zakonodajo (Zakon o zasebnem varovanju, Minimalna priporočila Banke Slovenije) in veljavnimi standardi, ki predpisujejo posamezne segmente in področja. Za izvedbo naštetih ukrepov ima Pošta Slovenije sklenjena ustrezna pogodbeni razmerja z zunanji izvajalci. Vse pogodbe, ki se vežejo na izvedbo nalog varovanja natančno opredeljujejo medsebojne obveznosti in odgovornosti, način komunikacije in obveščanja. Za izvedbo storitev varovanja, se najema izvajalce, ki izpolnjujejo določila Zakona o zasebnem varovanju.

Za izvedbo ukrepov na področju fizičnega, tehničnega in mehanskega varovanja se uporabljajo: fizično varovanje z varnostniki, interventno in obhodno delovanje, videonadzor, tehnično protivlomno in protiropno varovanje, sistem pristopne kontrole, sistem za sledenje vozil, ter mehanske naprave za varovanje.

Pri fizičnem varovanju z varnostniki gre za obvezno organiziranost na objektih kritične infrastrukture in ostalih objektih na podlagi ocene tveganja. Varnostnik lahko poleg ostalih nalog uporabi le z zakonom podeljena pooblastila in ukrepe.

Za obhodno in interventno varovanje je na podlagi ocene tveganja in v primeru izrednih dogodkov omogočena občasna prisotnost varnostnega osebja na varovanih območjih oziroma prostorih Pošte Slovenije.

Pri vzpostavitvi in upravljanju z video-nadzornim sistemom se morajo upoštevati določila Zakona o varstvu osebnih podatkov. SIST EN 50132 so standardi, ki določajo minimalne zahteve glede video-nadzornega sistema. Osvetljenost mora zagotavljati optimalno snemanje oz. kakovost slike. Snemalne naprave video-nadzornega sistema se nahajajo v posebnih varovanih prostorih ali v varnostni omari, do katere imajo dostop samo pooblaščen osebe. Minimalna priporočena doba hranjenja posnetkov je deset dni, najdaljša pa eno leto, oziroma glede na veljavni Zakon o varstvu osebnih podatkov. Z nadstandardom je pri Pošti Slovenije zagotovljen oddaljen dostop do posamezne naprave za hranjenje in snemanje podatkov. Vsak vpogled v snemalne podatke se mora evidentirati, zbir osebnih podatkov video-nadzornega sistema pa je prijavljen pri Informacijskem pooblaščenju.

Tehnično protivlomno in protiropno varovanje je omogočeno s sistemi za prenos alarmnih signalov iz varovanih območij do varnostno nadzornega centra. Ti sistemi so minimalno opremljeni skladno s serijo standardov SIST EN 50131. Vse poslovalnice Pošte Slovenije in kritična infrastruktura so opremljene s sistemi protivlomnega in protiropnega varovanja.

Sistemi pristopne kontrole zagotavljajo spoštovanje načel nadzorovanega, selekcioniranega in omejenega dostopa in vstopa na varovano območje. Izvedeni so z brezkontaktnimi čitalniki kartic. Sistemi so izvedeni predvsem na varovanih območjih in na objektih z visoko stopnjo varnostnega tveganja. Tudi vozila Pošte Slovenije so opremljena s sistemi za sledenje.

Mehanske naprave za varovanje so sredstva, ki varnostno preprečujejo dostop, vstop, omejevanje gibanja na varovanem območju. To so ograje, vrata, ključavnice, gradbene ovire in ostalo. (Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

4.2 Zagotovitev varnosti z organizacijskimi ukrepi – preprečevanje in preiskovanje posameznih nedovoljenih in kriminalnih dejanj

Varnost lahko opredelimo kot prizadevanje za zaščito in zavarovanje intelektualnega, fizičnega in človeškega premoženja pred kriminalnim vmešavanjem, odstranjevanjem ali uničenjem, bodisi s strani kriminalcev, teroristov ali pa zaradi tehnoloških napak in naravnih nesreč. Odbor za prometne raziskave določa cilje varnosti glede odkrivanja in ublažitve dejanj. Te cilje je

mogoče doseči z uporabo učinkovite tehnologije. Varnost, varovanje in obvladovanje izrednih razmer so izrazi, ki so pogosto povezani med sabo. Varnost določa področje zaščite nečesa dragocenega pred kakršnimikoli namernimi ovirami. Je najstarejša domena in sega v najstarejše civilizacije človeštva. (Edwards & Goodrich, 2013)

Za zagotovitev varnosti za izvedbo organizacijskih ukrepov, s katerimi se preprečuje nastanek kriminalnih dejanj, je pomembno izobraževanje zaposlenih, s čimer se jih ozavešča o pomembnosti varnosti v Pošti Slovenije, vključeno pa je tudi dosledno interno obveščanje o dogodkih in novostih na varnostnem območju. V dodatno permanentno izobraževanje iz področja varnostnih postopkov in sistemov je vključena strokovno usposobljen služba varovanja. Tekom trajanja delovnega razmerja se s stalnim dodatnim izpopolnjevanjem in usposabljanjem razvijajo vrednote in kompetence, ki omogočajo oblikovanje take organizacijske kulture, da se varnost pri poslovanju vključuje v vseh segmentih delovnih in poslovnih procesov.

S samozaščitnimi ukrepi morajo zaposleni Pošte Slovenije skladno s sprejetimi internimi akti na področju varovanja premoženja, varnosti in zdravja pri delu ter varstva pred požarom vestno izvajati vse preventivne varnostne ukrepe in postopke za zagotavljanje ustrezne ravni varnosti. Zaposleni so usposobljeni za varovanje premoženja in poznajo postopke za normalno in varno poslovanje, ter ravnanje ob nepredvidljivih dogodkih in situacijah kot so ropi, vlomi, ugrabitve, ponaredki itd. Stalen nadzor dela zaposlenih in vaj ukrepanja ob kaznivem dejanju v času, ko je organizacijska enota zaprta, je ključnega pomena za uspešnost zaščite pred storilci kaznivih dejanj.

Na varovano območje Pošte Slovenije se lahko vstopa samo na podlagi določil hišnega reda in izdanih dovolilnic za vstop. Receptorji, varnostniki in vodje objekta so dolžni preverjati dovoljenja za vstop posameznikov, za katere se vodi evidenca vstopa in izstopa z nujnimi podatki. V določenih primerih, lahko varnostniki z ustreznimi pooblastili opravijo pregled prtljage obiskovalcev in delavcev ob izstopu in vstopu v poslovne prostore.

V skladu s sprejetimi internimi pravili se redno izvaja vodstven nadzor in kontrola poslovanja. Izpolnjujejo zahteve navodil in pravilnikov iz področja varovanja oseb in premoženja, ter v primeru ugotovljenih nepravilnosti ustrezno in pravočasno ukrepajo. (Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

Kadar se ugotovi sum storitve nezakonitega ravnanja posameznika ali skupine oseb, se preverijo dejstva in okoliščine v zvezi s sumom in izvede se neformalni postopek notranje preiskave, katerih cilj je, da se potrdi ali ovrže sum nezakonitega ravnanja.

Ena od metod organizacijskih ukrepov, s katerimi se preiskujejo posamezna nedovoljena in kriminalna dejanja je tudi test integritete, pri čemer gre za izmišljeno situacijo iz vsakdanjega delovnega življenja posameznika. Pri tem se usmeri v opazovanje vedenja uslužbenca. Ta je izpostavljen priložnosti, pri čemer lahko upošteva etične in profesionalne standarde ali pa priložnost na različne načine zlorabi. Namen tega testa je, da se ugotovi, ali se bo uslužbenec, ali skupina uslužbencev v lažni ali nastavljeni situaciji zapletla v kriminalno dejanje. S tem se ugotovi dejansko tveganje za izvršitev nekega kriminalnega dejanja. Če gledamo vidik teh preventivnih testov integritete, gre pri tem v bistvu za odvrčanje posameznikov, ki imajo nagnjenja k izvrševanju kriminalnih dejanj. S tem se jih prepriča, da se povečujejo možnosti, da bodo pri teh dejanjih odkriti.

Varnostno se preverja z uporabo poligrafskih metod v sodelovanju s pogodbenim izvajalcem in sicer za zaščito nedolžnega oziroma, da se nedolžnega izloči iz kroga osumljencev vpletenih v nezakonita in neetična ravnanja.

Zbiranje in analiza varnostno relevantnih podatkov je tudi izrednega pomena pri zagotavljanju varnosti na Pošti Slovenije. V ta namen ima Pošta Slovenije zagotovljene ustrezne komunikacijske kanale za sporočanje, ažurno obdelavo in vrednotenje sporočil. Pri tem je pomembno, da je primer zaznan in ustrezno rešen.

Pošta tudi zagotavlja s pogodbenim izvajalcem psihosocialno pomoč zaposlenim, ki je potrebna za ublažitev posledic pri prisotnosti pri travmatskih dogodkih kaznivih dejanj oseb.

Pošta Slovenije je v skladu z Uredbo o obveznem organiziranju službe varovanja dolžna izdelati oceno stopnje tveganja kot zavezanec za izdelavo varnostnega načrta v skladu z obveznimi sestavinami, ki jih določa uredba. Pri tem je njena dolžnost, da sodeluje s policijo, z izmenjavo podatkov o varnostno relevantnih pojavih ter ukrepih za zmanjševanje stopnje kriminalne ogroženosti. V kolikor je Pošta obveščena o povečanem varnostnem tveganju, temu primerno prilagodi ukrepe za zagotovitev splošne varnosti. Pošta nudi policistom oziroma kriminalistom tudi pomoč v primeru izvršenih kaznivih dejanj, ki se vršijo v prostorih poštnih poslovalnic in drugih enot Pošte, oziroma ko gre za kazniva dejanja, kjer so žrtve poštni uslužbenci oziroma osumljenci. Pošta zagotavlja policiji vse potrebne podatke, ki jih le ta potrebuje za popolno in resnično ugotovitev dejanskega stanja. Sodeluje tudi v kasnejšem predkazenskem oziroma

kriminalistično – preiskovalnem postopku, kakor tudi pri opravljanju ogleda storitve kaznivega dejanja.

Pošta Slovenije ima za zagotavljanje varnosti tudi lasten varnostno nadzorni center, ki je najpomembnejši operativni center za sprejem, obdelavo, shranjevanje in posredovanje varnostnih podatkov. V varnostno nadzornem centru se informacije analitično obdelajo in shranijo.

Nadzor poslovanja se opravlja na vseh ravneh in na vseh lokacijah poslovanja Pošte Slovenije in pogodbenih pošt z namenom odprave nepravilnosti in obvladovanjem varnosti in zakonitosti poslovanja, ter preprečevanje neetičnih pojavov oseb vključenih v proces poslovanja družbe.

Pošta Slovenije ima objekte, ki sodijo v kritično infrastrukturo, zato je po Uredbi o obveznem organiziranju varovanja zavezana za sprejete načrte varovanja. Z redno prenovljenimi načrti varovanja so opremljene vse poslovalnice Pošte Slovenije. (Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

4.3 Ukrepi na področju upravljanja s človeškimi viri

Kot posebni ukrepi pri upravljanju s človeškimi viri so tudi posebna pravila pri zaposlovanju v Pošti Slovenije. Pošta Slovenije je na podlagi lastnih analiz kaznivih dejanj in s pomočjo podatkov Policije, ter podatkov iz obravnav, ki so jih izvajali zoper storilce kaznivih dejanj pred pristojnimi sodišči prišla do ugotovitev, da so v posameznih primerih storilci kaznivih dejanj razpolagali z nekaterimi notranjimi informacijami. Zaradi tega morajo kandidati za zaposlitev v Pošti Slovenije pridobiti potrdila o nekaznovanosti oziroma pomembno je da niso v kazenskem postopku. Na določenih mestih je tudi prepovedano ali omejeno študentsko delo. Zaposleni so ob zaposlitvi deležni vključitve v uvodna izobraževanja, v katerih se tudi varnostno ozaveščajo. Med poskusnim delom se novo zaposlene delavce spremlja pod nadzorom mentorja. Na varnostno kritičnih delovnih mestih se novo zaposlene osebe dodatno psihofizično preverja na podlagi internih aktov Pošte Slovenije, ter njene varnostne politike. Usposabljanja in izobraževanja vseh postopkov so potrebna tudi v primeru premeščanj na drugo delovno mesto.

(Petek, Varovanje oseb in premoženja, 2018)

5 KAKOVOST POŠTNIH STORITEV

Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve določa kakovost izvajanja univerzalne poštne storitve, kar zajema zagotavljanje najmanj pet delovnih dni tedensko najmanj en sprejem in eno dostavo poštnih pošilk na dom ali v prostore pravne osebe, zagotavljanje ustreznega števila in delovnega časa kontaktnih točk za neposredno delo z uporabniki poštnih storitev, zagotavljanje ustreznega števila poštnih nabiralnikov, zagotavljanje ustreznih rokov prenosa poštnih pošilk in seveda tudi ustreznih postopkov reševanja ugovorov in reklamacij. (Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve, 2017)

5.1 *Kakovost prenosa vrednostnih pošilk od sprejema do predaje*

Vrednostno pismo je pošiljka, ki je zaprta in se evidentira pri sprejemu in vročitvi. Vrednostno pismo ima označeno vrednost, njena masa in velikosti pa morajo ustrezati pogojem za navadno pismo. Paketna pošiljka je pošiljka, ki se prav tako evidentira pri sprejemu in vročitvi, vendar ima lahko označeno vrednost, ali pa je nima. Za paketne pošiljke z označeno vrednostjo velja pravilo, da morajo biti zaprte. Velikosti paketnih pošilk morajo ustrezati pogojem za navadni paket, masa pa je lahko do trideset kilogramov. Pri paketnih pošilkah, se stranka sama odloči glede zavarovanja pošiljke z označeno vrednostjo. Označena vrednost je storitev, s katero pošiljatelj označi dejansko vrednost pošiljke, ter s tem dodatno zavaruje pošiljko v primeru poškodb, izgube, kraje ali izropanja. Pri sprejemu vrednostnega pisma se preveri, če pošiljka izpolnjuje pogoje za prenos, se pravi, če ustreza glede velikosti, mase, opreme, zapiranje in vsebuje naslov pošiljatelja in naslovnika. Preveri se tudi, če je pošiljatelj označil vrednost s števkami, v levem spodnjem delu naslovne strani, ter če je potrdilo o oddaji pošiljke pravilno izpolnjeno. Delavec pri sprejemu vrednostnega pisma primerja podatke na potrdilu o oddaji pošiljke s podatki na pošiljki, ugotovi maso pošiljke in sprejem vnese v računalnik. Na vrednostno pismo nalepi nalepke za morebitne storitve, potrdilo o oddaji vrednostnega pisma potrdi s podpisom in s poštnim žigom. Po vsem tem delavec na sprejemu pošiljatelju zaračuna poštino in mu izroči potrdilo o oddaji pošiljke. Na naslovno stran vrednostnega pisma ni dovoljeno nalepiti naslovnikovega in pošiljateljevega naslova, razen na vrednostno pismo z označeno vrednostjo do tisoč evrov. Na vrednostnem pismu ni dovoljeno popravljati, prečrtati in spreminjati podatkov, dovoljeno je samo nalepiti poštne znamke, poštne nalepke in zapiralna sredstva. (Glodež, 2020)

Vrednostna pisma, ki se pošiljajo v tujino se sprejemajo na enak način kot vrednostna pisma v notranjem prometu, le da je za pošiljanje vrednostnega pisma v tujino obvezna uporaba ovitka iz materiala Tyvek, ki zagotavlja varnost vsebine in onemogoča odtujitve. V vrednostnem pismu za tujino je dovoljena gotovina do zneska, ki je določen kot najvišja označena vrednost v Seznamu držav, v katere se lahko pošilja. (Glodež, 2020)

Za države, ki niso na Seznamu držav in katerih pošte ne sprejemajo vrednostnih pisem, se lahko izbere storitev Hitra pošta v tujino in storitev Priporočeno pismo s storitvijo zavarovanje vsebine. Pri priporočenem pismu s storitvijo zavarovanje vsebine je možnost zavarovanja do vrednosti 100,00 EUR, medtem, ko je pri storitvi Hitra pošta v tujino lahko pošiljka zavarovana do maksimalne vrednosti 4.200,00 EUR, ni pa dovoljeno v teh pošiljkah pošiljati gotovine, zlata, dragih kamnov in nakita, se pa lahko gotovino v nekatere države nakaže z mednarodno pošto nakaznico. (Pošta Slovenije, 2020)

Pri sprejemu paketne pošiljke se tudi preveri ali ta izpolnjuje pogoje za prenos, glede velikosti, mase, opreme, zapiranja in pošiljatelj ter naslovnikov naslov. Na spremnici pošiljatelj označi vrednost paketa. Označena vrednost paketne pošiljke v notranjem prometu ni omejena. Pri paketnim pošiljkah v mednarodnem prometu se morajo pri označevanju vrednosti upoštevati omejitve iz Seznama držav, med katerimi poteka izmenjava pošiljk. Pošiljatelju se zaračuna poštnina in se mu izroči potrdilo o oddaji pošiljke. (Glodež, 2020)

Vrednostna pisma se med delom hranijo na varnem zaklenjenem mestu na pošti, medtem ko se paketi z označeno vrednostjo hranijo v prostoru pošte. Vrednostna pisma se odpravljajo v prevoznih enotah, to so pisarnice s pokrovom, zaprte z zapiralko, ki je posebej evidentirana. Paketne pošiljke z označeno vrednostjo se odpravljajo kot proste pošiljke. (Glodež, 2020)

Vrsta pošiljke	Izguba, kraja pošiljke	Poškodba, izropanje pošiljke	Neizvedena, nepopolno ali napačno izvedena druga poštna storitev oziroma prekoračitev roka prenosa pošiljke
1	2	3	4
paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena – 15-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti; če na pošiljki vrednost ni označena – 10-kratnik cene, plačane za izvedeno storitev;	cena, plačana za izvedeno storitev;
poslovni paket	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti , vendar največ do 4.200,00 EUR; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR;	če je na pošiljki označena vrednost – višina označene vrednosti, vendar največ do 4.200,00 EUR; če na pošiljki vrednost ni označena – višina dejanske škode, vendar največ do 420,00 EUR; - če gre za poškodbo originalne prodajne embalaže – največ v višini 10 % nabavne vrednosti blaga v paketu;	cena, plačana za izvedeno storitev;
vrednostno pismo, vrednostno pismo s storitvijo	označena vrednost;	označena vrednost;	cena, plačana za izvedeno storitev;

Slika 2: Najvišje višine odškodnin v notranjem prometu

Vir: (Glodež, 2020)

5.2 Zagotovitev varnosti prenosa vrednostnih pošilk

Vrednostna pisma se morajo pred odpravo kartirati, kar pomeni, da se morajo dodatno vpisati v karto posamično in številčno. Posamično kartiranje se opravi z vpisom sprejemne številke pošiljke in poštne številke sprejemne pošte. Posamično se kartirajo vrednostna pisma v notranjem prometu nad zneskom tisoč evrov in vrednostna pisma v mednarodnem prometu. Karta se zaključi tako, da se pod zadnjim vpisom kartiranja pošilk potegne črta, na karto se vpiše tudi zapiralka, s katero se zapira pismarnica, v kateri so odpravljena kartirana vrednostna

pisma. Karta se mora izpolniti v dveh izvodih in se podpiše komisijsko, pri čemer se original vloži v pismarnico, kopija pa ostane na pošti. Do podatkov o vrednostnih pismih prevoznik nima dostopa. Paketne pošiljke z označeno vrednostjo se ne izmenjujejo z kartiranjem, ampak samo z zapisnikom izmenjave, ki se praviloma izpolni v dveh izvodih. Original prejme prevoznik, kopijo zapisnika pa obdrži pošta. Pri vročanju vrednostne pošiljke se mora pri vročitvi naslovnik podpisati, kakor tudi pri paketni pošiljki z označeno vrednostjo. Lahko pa pride tudi do dogovora med naslovnikom in pošto, da se mu paketna pošiljka pusti na dogovorjenem mestu na primer v garaži, pri sosedu ali kje drugje, ter se v tem primeru vroči brez podpisa naslovnika. (Glodež, 2020)

Višina odškodnine in odgovornost izvajalca poštних storitev so opredeljene v 52. členu ZPSto-2, saj mora izvajalec poštних storitev izplačati odškodnino v višini nastale škode, v primeru kadar gre za izgubo, poškodbo, krajo ali izropanje vrednostne pošiljke, kjer je označena vrednost pošiljke. Za izgubo ali krajo poštnega paketa in priporočene pošiljke je 15-kratna cena plačana za izvedeno pošto storitev, za izropanje ali poškodbo paketne pošiljke ali priporočene pošiljke pa 10-kratna cena, plačana za izvedeno pošto storitev. Za neizvedeno, nepopolno ali napačno izvedeno pošto storitev prenosa priporočene in vrednostne poštne pošiljke in poštne paketa je cena plačana za izvedeno pošto storitev. Izvajalec poštних storitev nikakor ni odgovoren za izgubljen dobiček in za posredno škodo. Iz interpretacije zakona izhaja, da med vrednostne poštne pošiljke uvrščamo vrednostna pisma in pošiljke z označeno vrednostjo ali knjižene pošiljke, za katere se ob oddaji izda potrdilo o oddaji pošiljk, prevzem pošiljke pa potrdi naslovnik. Pošiljka je evidentirana na podlagi sprejemne številke ob sprejemu. (Glodež, 2020)

6 SKRB ZA VARNOST DELAVCEV POŠTE

Prioritetna naloga Pošte Slovenije je zagotovitev varnosti na delovnem mestu. V samem procesu dela v družbi se venomer srečujemo z nevarnostmi, ki lahko vodijo do lažjih ali težjih telesnih poškodb in vplivajo na zdravje delavcev. Pošta Slovenije se zaveda, da je njen uspeh odvisen v veliki meri od motiviranih, zadovoljnih in zdravih delavcev. Pošta Slovenije posveča skrb in odgovornost za zdravje zaposlenih z obdobjnimi preventivnimi zdravniškimi pregledi, pri katerih ima vsebina izjave ocene tveganja pomembno vrednost, saj so v njej določeni roki pregledov, tveganja na delovnem mestu z varnostnega vidika in omejitve, ki jih ima posamezno delovno mesto. Pošta Slovenije spoštuje standarde iz varnosti in zdravja pri delu in jih tudi realizira. (POŠTA SLOVENIJE, 2020)

Glede promocije zdravja na delovnem mestu, so na Pošti Slovenije nabavili ergonomske stole za delavce s težavami s hrbtenico in ožiljem na nogah, očala za delo z računalnikom, tistim, ki imajo pri delu težave z vidom. Organizirali so tudi izposojlo medicinske opreme Vita life na dom zaposlenih, ki so se poškodovali ali imajo druge zdravstvene težave. Nudi tudi hitro, anonimno psihološko svetovanje in izvaja se preventivno zdravstveno izobraževanje za zaposlene v zdravilišču Dobrna. Aktivnosti se izvajajo tudi za preprečevanje mobinga na delovnem mestu v sodelovanju z zunanjim pooblaščencom, izvajajo se meritve arterijskega ožilja in diagnostični pregledi celotnega telesa. Poskrbljeno je tudi za kolektivno telesno vadbo, izvajajo se delavnice za moje zdravo delo. V okviru skrbi za zdravje, je tudi poskrbljeno, da delavci na Poštno logističnih centrih dobijo sveže sadje. Pošta Slovenije tudi organizira tudi cepljenje proti virusni gripi in proti klopnemu meningoencefalitisu. Na voljo so tudi razkužila za roke, saj so le-ta nujno sredstvo v času pandemije Covid - 19. (Avsenik, 2020)

6.1 Zaščitna oprema delavcev Pošte

Zaščitna delovna sredstva so obutev, delovna obleka in osebna varovalna oprema, kratka oprema, ki jo delavec uporablja pri delu zato, da varuje sebe in druge pred tveganji za varnost in zdravje. Delodajalec mora v skladu z zakonom na podlagi ocene tveganja delavcem zagotoviti ustrezno delovno obleko, primerno obutev in osebno varovalno opremo. Delavec ima pravico in obveznost do uporabe predpisane delovne obleke ali osebne varovalne opreme, s katero mora pazljivo in strokovno ravnati. Nezanje uporabe pripomočkov pri delu nas pogosto po nepotrebnem utruja, čeprav so zelo preprosti in zelo olajšajo delo. Pri delu moramo poskrbeti za pravilno držo in za pravilno dvigovanje težjih bremen. Pred začetkom dela mora biti vsak

delavec seznanjen z nevarnostmi, ki mu grozijo pri delu in nevarnostmi, ki jih lahko sam povzroči. Če pogledamo katere so vrste mehaničnih poškodb, bi lahko rekli, da so to poškodbe, ki nastanejo ob padcih in različnih udarcih, ter poškodbe z ostrimi predmeti. So zelo nevarne in boleče. Posledice teh poškodb so zvini, zlomi in izpahi. (Tofolini, 2016)

Pravilnik o osebni varovalni opremi, službeni obleki in drugih oblačilih so določena glede na delovna mesta, oziroma delovna opravila na katerih so delavci Pošte Slovenije dolžni uporabljati osebno varovalno opremo, službeno obleko in druga delovna oblačila. Pravico in dolžnost uporabe osebne varovalne opreme pridobi delavec z dnem razporeditve na delovno mesto, kjer je uporaba osebne varovalne opreme predpisana. (Kajzer, 2019)

Pošta Slovenije d. o. o.	Vrsta poškodb				Skupaj
	lahke (do 30 dni)	težke (nad 30 dni)	kolektivne	smrtne	
Strokovne službe družbe	1				1
PE Celje	58	17			75
PE Koper	29	10			39
PE Ljubljana	64	25			89
PE PLC	34	9			43
PE Maribor	44	20			64
Skupaj	230	81	0	0	311

Slika 3: Število poškodb pri delu v letu 2019

Vir: (Avsenik, 2020)

V času od 1.1.2019 do 31.12.2019 se je na Pošti Slovenije zabeležilo skupaj 311 poškodb pri delu, pri čemer je bilo 230 lahkih in 81 težkih poškodb. V tem obdobju se je glede na leto 2018 število poškodb zmanjšalo. Glede na oblike poškodb pri delu prevladujejo predvsem poškodbe, ki so posledica padcev delavcev z enoslednimi vozili, sledijo druge oblike poškodb, padci, razna stisnjenja in ugrizi psov. Najpogostejša vzroka poškodb pri delu so neprevidnost, poledenele, spolzke poti in ceste ter prometne nesreče. Vsi delavci so uporabljali osebno varovalno opremo. (Avsenik, 2020)

Oblika poškodbe	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
padec osebe peš	51	59	68	51	58	53	60	57	48
padec osebe s kolesom	13	2	2	7	3	2	4	5	6
padec osebe z mopedom	82	98	77	82	69	56	106	93	99
drugi padci	11	22	11	1	10	15	10	8	9
ugriz psa	22	20	14	20	21	18	23	22	23
padci predmetov	6	8	6	10	8	6	13	21	17
udarec ob predmet	23	22	15	14	16	28	33	34	15
razna stisnjenja	7	10	8	17	11	9	13	19	20
vbodi in vreznine	10	7	8	4	7	5	8	5	5
stik z električnim tokom	0	0	0	0	1	0	0	0	5
šok zaradi ropa	25	15	18	13	2	4	4	11	9
druge oblike (prometne nesreče, nepravilni gibi ipd.)	55	45	56	58	55	61	76	73	55
Skupaj	305	308	283	277	261	257	350	348	311

Slika 4: Število poškodb pri delu (po obliki) v letih 2008 - 2019

Vir: (Avsenik, 2020)

Vzroki	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
slabo vzdrževane javne poti in ceste	42	25	14	24	18	18	16	13	15
zasnežene, poledenele in spol. jav. poti in ceste (vremenski vplivi)	43	68	82	73	39	44	99	86	58
uporaba neizpravne delovne opreme	3	3	0	0	4	1	4	9	3
ugriz in napad psa	33	25	19	22	24	21	27	25	23
prometna nesreča	36	28	28	25	24	29	32	30	41
alkoholiziranost	0	2	0	0	0	0	0	0	0
neuporaba osebne varovalne opreme	2	1	1	1	0	1	0	0	1
nepredvidnost	85	80	87	83	111	105	121	135	133
roparski napad	26	15	38	12	39	4	4	11	6
drugi vzroki	35	61	14	37	2	34	47	39	31
Skupaj	305	308	283	277	261	257	350	348	311

Slika 5: Število poškodb pri delu (po vzroku) v letih 2011 - 2019

Vir: (Avsenik, 2020)

Tako lahko ugotovimo, da do nesreč ne prihaja zaradi neuporabe varovalne opreme, ampak zaradi drugih nepredvidljivih dogodkov v okolju. Delavce se dosledno ozavešča o uporabi osebne varovalne opreme, kar tudi vestno upoštevajo. Posebej velja omeniti varovalno obutev z zaščitno kapico, ki jo je Pošta Slovenije nabavila za delavce, pri katerih bi lahko pri delu prišlo do poškodb stopal.

6.2 Varnostna signalizacija Pošte

Pomemben element varnosti v notranjem transportu so transportne poti, pri tem pa moramo za ureditev le teh poskrbeti za ločitev poti, ki so namenjena transportu blaga od poti, kjer se gibljejo delavci. Transportne poti je potrebno zmanjšati na minimum. Izogibati se je potrebno povratnemu gibanju vozil ter poskrbeti, da je ročni transport čim bolj mehaniziran. Pomembna je oznaka transportnih poti s talno in vertikalno signalizacijo. Pri načrtovanju in urejanju notranjih transportnih poti je potrebno izrecno upoštevati predpise in zakonodajo. Delodajalec mora zagotoviti dovolj široke poti za varno gibanje delavcev, drugih oseb in vozil. Poti morajo biti jasno prepoznavne in označene po predpisih. Upoštevati je potrebno, da se v območju notranjega transporta zagotovi signalizacija, ki mora biti v skladu s prometno signalizacijo za javne ceste. Namen varnostnih znakov, ter simbolov je, da se z uporabo barv poveča pozornost na morebitne nevarnosti. Varnostni znaki nas o nevarnosti samo obveščajo. Mesta, kjer obstaja nevarnost, da bi lahko prišlo do poškodb morajo biti primerno označena z izmenjujočimi rumenimi in črnimi ali rdečimi in belimi progami. (Rak, 2011)

Tako iz varnostnega vidika, kakor tudi iz funkcionalnega vidika je potrebno prometne površine v notranji in zunanji okolici objekta, torej notranje in zunanje prometnice označiti s prometno signalizacijo, tako da je prometna ureditev skladna z varnostnim načrtom. Notranje prometnice so namenjene transportu znotraj zgradbe, ko pa se transportira v druge zgradbe izven območja podjetja, pa govorimo, da so to zunanje prometnice. Praviloma so te površine asfaltirane ali betonske. Za notranje prometnice je značilno, da je prostor dosti bolj omejen, kljub temu, pa je potrebno upoštevati minimalne kriterije in varnost, ki jih določa varnostni načrt. Pri zunanjih prometnicah je potrebno zagotoviti ustrezne dimenzije, zavijalne radije in označevanje s prometno signalizacijo. (Sternad, 2009)

Vsekakor je signalizacija zelo pomembna pri vzpostavitvi varnosti na lokaciji objektov, kjer se vrši promet z vozili, delovnimi stroji in pripomočki. Na Pošti Slovenije, so v skladu s predpisi, ki določajo prometno signalizacijo, ustrezno opremili objekte, ki jih uporabljajo za izvajanje del in transporta v sklopu organizacije.

7 SKLEP

Izvajanje ukrepov s fizičnim, tehničnim in mehanskim varovanjem v veliki meri pripomore k učinkoviti varnosti na Pošti Slovenije, v povezavi z izobraževanjem zaposlenih na področju varovanja in tudi s samozaščitnimi ukrepi. Eden bistvenih ukrepov za zmanjšanje motivacije udeležencev kriminalnih dejanj ropa in tatvin je sistem za uničevanje gotovine v primeru nepooblaščne odtujitve. S tem lahko potrdimo hipotezo H1, saj vidimo tudi iz grafikona, da se je trend izvrševanja kaznivih dejanj ropov v zadnjih letih občutno zmanjšal. Zaključimo lahko, da že malenkostne izboljšave na področju tehničnega varovanja bistveno vplivajo na samo varnost pred kriminalnimi dejanji. Za doseg te ciljev iz področja varovanja so potrebne investicije in določeni finančni vložki, ki vodijo v dobro in uspešno delovanje družbe, kot je Pošta Slovenije, hkrati pa se s tem krepi tudi zaupanje uporabnikov njenih storitev. Veliko vlogo ima tudi korporativna varnostna politika, ki izvaja številne ukrepe za zmanjševanje tveganj za nastanek kriminalnih dejanj in škodnih dogodkov.

V kontekst vrednostnih pošilk sodijo vrednostna pisma in paketi z označeno vrednostjo. Glede na razlike med njima, lahko potrdimo dejstvo, da izgub, zaplemb, odškodnin oziroma reklamacij v zvezi s prenosom vrednostnih pisem praktično ni, ali pa so zanemarljive, saj je proces sledljivosti zagotovljen od sprejema, odprave, prevzema, hrambe, do vročitve naslovniku, po sistemu ena na ena. Pri tem skoraj niso mogoča odstopanja in nepravilnosti. Za paketne pošiljke pa je tako, da je odločitev vročitelja, če se odloči za zavarovanje pošiljke na neko vrednost, ki se označi. Bistvene razlike med procesi pri paketnih pošiljkah z označeno vrednostjo in pošiljkah brez označene vrednosti ni, saj gre za masovne pošiljke. Če pa gledamo iz vidika uporabnika storitev, pa je bistvena razlika pri odškodninskih odgovornosti Pošte. Pri paketnih pošiljkah z označeno vrednostjo je odgovornost Pošte do višine označene vrednosti. Pri paketnih pošiljkah brez označene vrednosti pa gre za odgovornost oziroma odškodnino za največ petnajst ali deset kratnik plačane poštnine, kar je odvisno od vrste škode. Ena od omejitvenih razlik med vrednostnimi pismi in paketnimi pošiljkami je tudi ta, da je pri vrednostnih pismih natančno predpisana ovojna in oznaka na naslovnici, pri paketnih pošiljkah z označeno vrednostjo pa tovrstnih omejitev ni. Prav tako so omejitve tudi pri pošiljanju tovrstnih pošilk v tujino, saj določene poštne uprave enostavno ne poslujejo z vrednostnimi pismi v tujino, ker se težko zagotavlja varnost prenosa in se je težko izogniti vsem tveganjem. Z temi dejstvi lahko potrdim hipotezo H2, saj s sledljivostjo knjiženih vrednostnih pošilk dejansko pride skoraj do ničnosti izgub vrednostnih pošilk.

Pri vseh teh analizah lahko ugotovimo, da do nesreč ne prihaja zaradi neuporabe varovalne opreme, ampak zaradi drugih nepredvidljivih dogodkov. Delavce se dosledno ozavešča o uporabi osebne varovalne opreme, kar tudi vestno upoštevajo. Glede na te ugotovitve, lahko zavržem hipotezo H3, se pravi, da do poškodb delavcev ne pride zaradi neuporabe osebne varovalne opreme, temveč zaradi drugih vzrokov, ki pa se z ozaveščanjem in izobraževanjem skušajo čimbolj odpraviti. Iz analiz lahko vidimo, da je največ poškodb pri delu ravno zaradi padcev z »mopedom«. Za tem sledijo še druge oblike poškodb. Poškodb so največkrat deležni delavci, ki svoje delo opravljajo z enoslednimi vozili ali tisti, ki so peš.

Pri teh poškodbah so največkrat vzrok vremenske razmere - poledica, neraven teren in drugo. Pošta Slovenije si s svojimi varnostnimi in varovalnimi ukrepi prizadeva, da do njih ne bi prišlo. S tem se tudi zmanjša odsotnost na delovnem mestu, kar je v veliki meri dobro za družbo, kot je Pošta Slovenije.

Vizija subjekta, kot je Pošta Slovenije, je zagotavljanje kakovosti storitev, prilagajanje trgu in predvsem zadovoljstvo uporabnikov, pri čemer je potrebno zagotoviti ustrezno varnost in slediti trendom in razvoju na področju varnosti. Zadovoljstvo uporabnikov storitev Pošte Slovenije ima v času, ko konkurenca ne počiva, izreden pomen. Ponosen sem, da sem lahko del verige zaposlenih v Pošti Slovenije.

8 VIRI IN LITERATURA

Avsenik, V. (2020). *Poročilo o varnosti in zdravju pri delu ter varstvu pred požarom za obdobje od 1.1.2019 do 31.12.2019*. Pošta Slovenije d.o.o.

DELO. (14. 4 2010). *Pošta Slovenije skupaj proti ropom pošt*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz DELO: <https://www.delo.si/novice/slovenija/posta-slovenije-in-policija-skupaj-proti-ropom-post.html>

Edwards, L. F., & Goodrich, C. D. (2013). *Introduction to transportation security*. 6000 Broken Sound Parkway NW, Suite 300 Boca Raton USA: Taylor & Francis Group.

Glodež, S. (2020). *Vrednostna pisma*. Pošta Slovenije d.o.o.

Kajzer, S. (2019). *Uradno glasilo Pošte Slovenije št. 1*.

Krauthaker, A. (2017). *KAKO SMO VZPOSTAVLJALI SAMOSTOJNO DELOVANJE SLOVENSKE POŠTE*. Ljubljana: Tehniški muzej Slovenije.

Petek, S. (2018). *Varovanje oseb in premoženja*. Pošta Slovenije d.o.o.

Policija - novinarsko središče. (10. 8 2012). *Policisti v sodelovanju s Pošto Slovenije uspešno preiskali tri rope*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Policija.si: https://www.policija.si/index.php/novinarsko-sredie/index.php?option=com_content&view=article&id=63975

POLICIJA. (1. 4 2010). *Kriminalna ogroženost in varnostna politika*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Policija.si: https://www.policija.si/images/stories/NovinarskoSredisce/SporocilaZaJavnost/2010/april/14-postni_ropi_nk/PostniRopi_InformacijaPosteSlovenije_Povzetek.pdf

Pošta Slovenije. (1. 10 2016). *Etični kodeks Pošte Slovenije*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Posta.si: <https://www.posta.si/o-posti-site/Documents/Eticni-kodeks-Poste-Slovenije.pdf>

Pošta Slovenije. (1. 11 2020). *Mednarodno pismo*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz posta.si: <https://www.posta.si/zasebno/postne-storitve/posiljanje-v-tujino/mednarodno-pismo>

Pošta Slovenije. (1. 4 2020). *Osnovne informacije*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz posta.si: <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev/osnovne-informacije>

POŠTA SLOVENIJE. (1. 11 2020). *Poročilo o družbeni odgovornosti*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz kw.si: http://www.kw.si/posta_lp/slo_007.html

Pošta Slovenije. (1. 11 2020). *Predstavitev Pošte Slovenije*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz posta.si: <https://www.posta.si/o-nas/predstavitev>

Pošta Slovenije. (1. 11 2020). *Zakoni in splošni pogoji*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz posta.si: <https://www.posta.si/zakoni-in-splosni-pogoji>

Rak, G. (2011). *Logistika notranjega transporta in skladiščenja*. Ljubljana: Zavod IRC Ljubljana. Pridobljeno 4. 11 2020 iz http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Logistika_notranjega_transporta_in_skladiscenja-Rak.pdf

Skupina Pošte Slovenije. (12. 4 2019). *Letno poročilo 2018*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Letno-poročilo-2018.pdf: <https://www.posta.si/o-posti-site/Documents/informacije-o-posti/letna-porocila/Letno-porocilo-2018.pdf>

Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve. (24. 3 2017). *Uradni list RS, št. 47/10 in 14/17*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Uradni list Republike Slovenije: http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=AKT_621

Sternad, G. u. (2009). *Logistična infrastruktura* (Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM izd.). (M. p. Belšak, Prev.) Ljubljana: Zavod IRC, Ljubljana. Pridobljeno 25. 11 2020 iz http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Logisticna_infrastruktura-Sternad.pdf

Tofolini, K. A. (1. 6 2016). *Varnost pri delu*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz munus2.scng.si: <https://munus2.scng.si/files/2016/01/varnostPriDelu2.pdf>

Tola, D. (2013). *Poštni ropi in zaščita pred njimi*. Diplomsko delo.

Zakon o poštinih storitvah (ZPSto-2). (30. 10 2015). *Uradni list RS, št. 51/09, 77/10, 40/14 - ZIN-b in 81/15*. Pridobljeno 4. 11 2020 iz Uradni list Republike Slovenije: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5556>