Pracovník/pracovnice 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
Kontrola poštovních dokladů	4
Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora	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: 07.10.2020

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.

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 služeb poštovního operátora

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 poskytování součinnosti při vyřizování dotazů soudů	Ústní ověření
b) Popsat poskytování součinnosti při vyřizování dotazů finančních úřadů	Ústní ověření
c) Popsat poskytování součinnosti 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 zaevidovat je ve specializovaném poštovním softwaru	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 při převzetí podaných zásilek k dalšímu zpracování	Ústní ověření
b) Popsat postupy při zpracování podaných listovních zásilek a jejich výpravě k třídicímu uzlu	Ústní ověření
c) Popsat postupy při zpracování podaných balíkových zásilek a jejich výpravě k třídicímu uzlu	Ústní ověření
d) Provést výpravu zapsaných zásilek k třídicímu 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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.
Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována v rozsahu stanoveném na
https://nsp.cz/jednotka-prace/pracovnik-vnitrni-postovn-9579 a prokazuje se lékařským potvrzením.

Uchazeč musí být dále prokazatelně seznámen s legislativními a provozně obchodními povinnostmi a odpovědností v souvislosti s jeho pohybem v prostorách poskytovatele poštovních služeb (poštovní tajemství, obchodní tajemství, odpovědnost za svěřené prostředky a zásilky).

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.

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 být 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. Všichni členové zkušební komise musí být přítomni u zkoušky po celou dobu zkoušení uchazečů.

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 poštovního operátora
b) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe jako učitel odborných předmětů nebo odborného výcviku (učitelé v oboru poštovnictví a logistiky)
c) Minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou a 5 let odborné praxe na pozici vedoucího poštovní provozovny

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, může 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.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Zkušební prostory
Tiskopisy předepsané poštovním operátorem, v podací, dodací službě, poštovní přepravě a reklamační službě
Technologické vybavení pracovníka (pracovní stůl, PC se specializovaným softwarem poštovního operátora)
Provozní předpisy poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní podmínky poštovního operátora v elektronické podobě v off-line formě
Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie
Poštovní pytel, poštovní přepravka, plomba, plombovací kleště, motouz, pytlovák, vlaječky apod.
Finanční hotovost
Poštovní zásilky nebo jejich fotokopie (včetně zásilek s vadami)

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

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 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 jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) 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.