Poštovní doručovatel/doručovatelka (kód: 37-017-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Doprava a spoje (kód: 37)
Týká se povolání: Operátor poštovního provozu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování	3
Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů	3
Prodej doplňkového zboží a cenin	3
Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP	3
Svoz zásilek od hromadného podavatele	2
Vybírání poštovních schránek	2
Doručování poštovních zásilek všech druhů	3
Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů	3
Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku	3
Manipulace s penězi v poštovním provozu	3
Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Vyúčtování poštovních zásilek a finanční hotovosti po skončení doručování

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat nedoručené poštovní zásilky	Praktické předvedení
b) Označit nedoručené zásilky v dodávacích dokladech podle stanovených technologických postupů	Praktické předvedení
c) Předat zásilky přijaté na pochůzce	Praktické předvedení
d) Vyúčtovat finanční hotovost	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací a nabídka služeb pošty a jejich smluvních partnerů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v produktech pošty a smluvních partnerů	Ústní ověření
b) Poskytnout klientům informace o produktech pošty a smluvních partnerů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Nabídnout klientům službu či produkt podle jejich potřeb	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prodej doplňkového zboží a cenin

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Nabídnout klientům produkty doplňkového sortimentu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Realizovat prodej doplňkového zboží nebo ceniny	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zakládání a nakládka balíkových zásilek, včetně dodržování zásad BOZP

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít a roztřídit balíkové zásilky podle druhu do dodacích dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést nakládku balíkových zásilek a jejich uložení podle směru pochůzky	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Dodržovat BOZP při všech činnostech	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Svoz zásilek od hromadného podavatele

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít zásilky a podací doklady od hromadného podavatele	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předat zásilky na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vybírání poštovních schránek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postup při vybírání zásilek z poštovní schránky	Ústní ověření
b) Popsat způsob kontroly technického stavu poštovní schránky	Ústní ověření
c) Předat zásilky na stanoveném pracovišti v provozovně pošty	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Doručování poštovních zásilek všech druhů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Doručit adresátovi obyčejnou listovní zásilku, doporučenou zásilku, balíkovou zásilku, zásilku na dobírku	Praktické předvedení
b) Doručit poštovní zásilku náhradnímu příjemci	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyplácení poštovních poukázek, platebních dokladů a důchodů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyplatit poštovní poukázku, důchod přesně podle technologických postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Ověřit a provést identifikaci, kontrolu klienta podle zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění pozdějších právních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Třídění, převzetí a zakládání listovních poštovních zásilek na doručovací pochůzku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Založit poštovní zásilky na doručovací pochůzku	Praktické předvedení
b) Převzít, roztřídit a zapsat poštovní zásilku podle druhu do dodacích dokladů v souladu s technologickými postupy	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Manipulace s penězi v poštovním provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít a stvrdit přidělenou finanční hotovost	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyúčtovat a odevzdat vrácenou hotovost na stanoveném pracovišti	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Najít a popsat základní ochranné prvky bankovek, rozeznat oběhem opotřebované a běžně poškozené bankovky	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zprostředkování příjmu poštovních zásilek, plateb SIPO a peněžních poukázek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout poštovní zásilku, platbu SIPO, peněžní poukázku	Praktické předvedení
b) Zkontrolovat dodržení zasílacích podmínek u přijímaných zásilek	Praktické předvedení
c) Vyhotovit podací stvrzenku	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. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
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 apod.).
Autorizovaná osoba je povinna do ověřování zařadit simulaci procesu doručení minimálně dvaceti fiktivních poštovních zásilek, peněžních poukázek, výplatních dokladů, důchodu a platebního dokladu SIPO.
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 ověřování formou vylosovaných otázek
Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
Při každé zkoušce musejí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí byt splněny následující dvě podmínky:
A. Pro celkový soubor otázek:
Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.
B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:
Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednou každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

Při ověřování kritéria c) kompetence Vybírání poštovních schvránek se použije figurant. Figurantem může být člen zkušební komise.

Výsledné hodnocení

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

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat 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 musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost 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

- Tiskopisy předepsané poštovním operátorem pro dodávací službu – Převzetí zásilek na pochůzku, výzvy
- Předávací doklad doručných poštovních poukázek
- Doručovací karta důchodů používaná poštovním operátorem
- Přijímací kniha doručovatele
- Technologické vybavení pracoviště poštovního doručovatele (pracovní stůl, policová třídnice, PC se specializovaným SW poštovního operátora)
- Provozní předpisy poštovního operátora
- Poštovní zásilky, poštovní poukázky, doklad SIPO, výplatní doklad důchodu používaný poštovním operátorem nebo jejich fotokopie
- Figurant

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

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam 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 přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

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

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Česká pošta, s. p.