

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Diriginte poștă

Domeniul: Poștă și telecomunicații

București 1999

Unitatea pilot:

Poșta Română

Coordonator proiect standard ocupațional:

Corina Ivan

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Simona Georgescu, Poșta Română

Teodor Bucuroaia, Poșta Română

Referenți de specialitate:

economist Nicolae Georgescu, RA Poșta Română

inspector Radu Crețan, Poșta Română

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: C - 65

© copyright 1999, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi produs parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Diriginte poștă

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și PSI
Comunicarea interactivă la locul de muncă

Dezvoltare profesională

Asigurarea pregătirii profesionale a salariaților
Dezvoltarea profesională proprie

Management

Antrenarea personalului
Controlul și evaluarea activității oficiului poștal
Coordonarea și conducerea activității oficiului poștal
Organizarea activităților oficiului poștal
Planificarea activității oficiului poștal
Raportarea activității oficiului poștal
Soluționarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor

Marketing

Promovarea serviciilor poștale

Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea N.P.M.	<p>1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Însușirea clară și corectă a N.P.M. generale și specifice este asigurată prin participarea la instructaje periodice și studiu individual.</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție din dotare este întreținut și păstrat cu grijă în conformitate cu instrucțiunile de serviciu și N.P.M. specifice.</p> <p>1.4. Regulile de circulație sunt respectate cu rigurozitate pentru evitarea accidentelor, în funcție de modul de deplasare.</p>
2. Aplicarea P.S.I.	<p>2.1. Normele P.S.I. sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice.</p> <p>2.2. Echipamentele de stingere a incendiilor, din dotarea oficiului poștal și casieriei, sunt utilizate cu rapiditate și competență prin eliminarea pericolului.</p>
3. Identificarea și raportarea situațiilor speciale	<p>3.1. Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității, pentru autoprotecție și, după caz, raportate șefului direct.</p> <p>3.2. Starea echipamentului de protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.</p>
4. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare	<p>4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate.</p> <p>4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică diriginților din oficiile poștale urbane, rurale, din aeroporturi, aerogări etc.
Echipament de stingere a incendiilor: hidranți, extincătoare, extincătoare cu pulbere, lopeți, nisip, găleți.
Pericole: arsuri, electrocutare etc.
Sisteme de avertizare a incendiilor: sonore, luminoase etc.
Aspecte negative: sistem de iluminare defect, lift defect etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
N.P.M. și P.S.I. generale și specifice activității poștale
reguli de circulație

La evaluare se va urmări:
corectitudinea cu care respectă N.P.M și P.S.I. generale și specifice activității poștale.
capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute.

corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident

Comunicarea interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmiterea și primirea	1.1. Transmiterea și primirea informațiilor este realizată prin utilizarea formelor de comunicare specifice. 1.2. Informațiile transmise sunt reale și complete pentru rezolvarea rapidă a problemelor profesionale. 1.3. Informațiile suplimentare sunt obținute prin întrebări pertinente și logice.
2. Comunicarea la locul de muncă	2.1. Comunicarea este realizată prin respectarea raporturilor ierarhice și funcționale. 2.2. Modul de adresare este concis și politicos, utilizând formele de comunicare specifice. 2.3. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate cu promptitudine, cu respectarea normelor interne.

Gama de variabile

Unitatea se aplică diriginților din oficiile poștale

Forma de comunicare: verbală, scrisă, telefonică.

Norme interne: Normele privind operațiunile de casă, instrucțiuni specifice activității poștale

Situații întâlnite în oficiul poștal: dirigintele poate cumula și funcția de casier oficiu poștal, sau poate înlocui orice funcție de execuție pentru o perioadă determinată de timp.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- schema de organizare și raporturile ierarhice și funcționale.
- terminologia de specialitate.
- “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.
- Legea serviciilor poștale nr. 83/1996 referitoare la păstrarea confidențialității serviciilor

La evaluare se va urmări:

- corectitudinea cu care primește și transmite informațiile.
- modul de respectare al raporturilor ierarhice și funcționale.
- amabilitatea și promptitudinea cu care comunică la locul de muncă
- disciplina la locul de muncă.

Asigurarea pregătirii profesionale a salariaților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea necesităților de instruire ale salariaților	1.1 Identificarea salariații care vor merge la cursurile de instruire se face ținând cont de calificativele acordate anual sau de mențiunile din condica de nereguli pe partizi 1.2 Salariatii sunt propuși pentru cursurile de instruire în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale 1.3 Salariatii sunt propuși pentru cursurile de instruire in functie de cerințele locului de muncă
2. Asigurarea participării la cursuri de instruire	2.1 Perfecționarea profesională a salariaților este asigurată la locul de muncă sau în alte unități specializate , conform necesităților identificate 2.2 Perfecționarea profesională a salariaților este asigurată prin cursuri

Gama de variabile

Unitatea se aplica diriginților din oficiile poștale urbane, rurale, din aeroporturi, aerogări etc.
Instrucțiunile poștale interne
Ordine și dispoziții interne.
Aparatură : computere, stații de alarmare, mașini de numărât bani, etc.
Locuri de muncă: posturile din oficiile poștale urbane, rurale, din aeroporturi, aerogări etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:
personalul din subordine
cursurile organizate de Regia Autonomă Poșta Română
nivelul pregătirii profesionale a salariaților.
Cunoștințe specifice activității de poștă

La evaluare se va urmări:
capacitatea de a lua decizii și de a face aprecieri asupra muncii salariaților
capacitatea de a organiza cursuri la locul de munca
corectitudinea cu care face propunerile

Dezvoltarea profesională proprie

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Participarea la cursuri de pregătire profesională specifice activității poștale sau complementare

2. Instruirea profesională la locul de muncă

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Cursurile de perfecționare sunt urmate în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale.

1.2. Cursurile de instruire sunt urmate în vederea însușirii și aplicării corecte a serviciilor și aparaturii noi.

1.3. Cursurile de instruire și perfecționare sunt urmate în conformitate cu cerințele locului de muncă.

1.4. Cunoștințele dobândite sunt aplicate la parametrii calitativi ceruți în activitatea curentă.

2.1. Instruirea profesională este realizată individual și prin participarea la instructaje periodice.

2.2. Cunoștințele teoretice și practice dobândite sunt evaluate periodic.

2.3. Cunoștințele dobândite sunt aplicate cu responsabilitate la locul de muncă.

Gama de variabile

Unitatea se aplica diriginților din oficiile poștale urbane, rurale, din aeroporturi, aerogări etc.

Dirigintele poate îndeplini și funcția de casier sau de ofician superior, pe o perioadă determinată de timp

Cursurile de instruire se pot ține la locul de muncă sau în alte unități specializate

Instrucțiunile poștale interne

Ordine și dispoziții interne.

Aparatură: computere, stații de alarmare, mașini de numărat bani, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

cursurile organizate

instrucțiuni poștale interne.

nivelul pregătirii profesionale

— La evaluare se va urmări:

responsabilitatea cu care își îmbunătățește activitatea profesională.

perseverența cu care se autoinstruiește.

competența va fi demonstrată în relația cu ceilalți.

capacitatea de asimilare de cunoștințe noi.

Antrenarea personalului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea măsurilor de motivare / sancționare	1.1 Măsurile de sancționare sunt identificate și aplicate în funcție de gravitatea faptei și în conformitate cu prevederile legale 1.2. La aplicarea sancțiunilor se ține cont și de calitatea muncii prestate anterior 1.3. Măsurile de motivare sunt aplicate în funcție de calitatea muncii prestate și în conformitate cu prevederile legale
2. Facilitarea cooperării între salariați	2.1 Cooperarea între salariații oficiului poștal .este încurajata prin menținerea unei atmosfere de lucru civilizate, calme 2.2. Eventualele conflicte apărute între salariați sunt soluționate într-un mod acceptat de toți, amiabil, respectându-se raporturilor ierarhice 2.3. Cooperarea între salariații oficiului poștal .este încurajata prin recomandarea folosirii unui limbaj civilizat, calm, politicos

Gama de variabile

prevederi legale : norme de conduită, contractul colectiv de muncă, etc.
măsuri de sancționare
instrucțiuni poștale

Ghid pentru evaluare

_ Cunoștințele se referă la :

“ Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.

_ La evaluare se va urmări :

capacitatea de a fi imparțial, obiectiv
modul în care aplică sancțiunile
capacitatea de a rezolva conflictele
modul în care își impune autoritatea
conținutul instrucțiunilor poștale

Controlul și evaluarea activității oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Controlul activității	<p>1.1. Modul în care se efectuează controlul și îndrumarea activității din sectoarele de lucru din oficiul poștal este controlat permanent, cu respectarea prevederilor instrucționale</p> <p>1.2. Modul în care se ține evidența, gestionarea și utilizarea formularelor cu regim special este controlat prin verificarea permanentă a documentelor, în conformitate cu instrucțiunile în vigoare</p> <p>1.3. Constatările efectuate în oficiu sunt analizate și prelucrate cu salariații din subordine, ori de câte ori este nevoie, încadrându-se în autoritatea funcției și cu respectarea instrucțiunilor de lucru</p>
2. Evaluarea activității oficiului poștal	<p>2.1. Orientarea personalului spre activitățile prioritare se face prin consultarea planificării anterioare</p> <p>2.2 Orientarea personalului spre activitățile prioritare se face ținând cont de volumul de muncă din anumite sectoare de activitate</p> <p>2.2. Calitatea muncii prestate în oficiul poștal este analizată periodic, raportându-se la parametrii calitativi și cantitativi descriși de instrucțiunile de lucru</p> <p>2.3. Reinstruirea personalului se face ținând cont de constatările anterioare efectuate în oficiu</p>

Gama de variabile

Sectoare de activitate: sectoarele de închidere / deschidere, de prezentare / distribuire, etc.

Personalul din subordine

Instrucțiunile poștale

Documentele ce trebuie verificate

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

cunoștințe specifice activității poștale

cunoștințe de contabilitate

instrucțiunile de lucru

La evaluare se va urmări :

modul în care aplică cunoștințele specifice activității poștale

modul în care își impune autoritatea

modul în care evaluează personalul din subordine

modul în care verifică documentele

Coordonarea și conducerea activității oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea securității trimiterilor și a valorilor gestionate	<p>1.1. Verificarea securității trimiterilor și a valorilor gestionate se realizează în conformitate cu instrucțiunile în vigoare, la termenele prevăzute, sau ori de câte ori este cazul</p> <p>1.2. Verificarea securității încăperilor de depozitare și a manipularilor valorilor gestionate se face permanent în vederea eliminării eventualelor probleme, și pentru asigurarea respectării instrucțiunilor de funcționare în vigoare</p> <p>1.3. Asigurarea securității încăperilor din oficiul poștal se face în vederea desfășurării activității poștale la parametri calitativi și cantitativi descriși în instrucțiunile de lucru și în vederea respectării securității oficiului poștal</p>
2. Asigurarea păstrării secretului de serviciu	<p>2.1. Ordinele și dispozițiile de lucru sunt aduse la cunoștința salariaților, având caracter de secret de serviciu, în vederea însușirii lor pentru respectarea normelor de lucru</p> <p>2.2. Verificarea securității păstrării și arhivării documentelor în oficiul poștal, se face permanent în vederea respectării normelor de securitate în oficiul poștal</p> <p>2.3. Modul în care salariații poștali păstrează secretul activităților executate, este verificat în conformitate cu instrucțiunile de lucru</p>
3. Asigurarea funcționării oficiului poștal	<p>3.1. Dotarea oficiului poștal consumabile este asigurată în vederea desfășurării unei activități la parametri calitativi și cantitativi descriși în normativele de lucru în vigoare</p> <p>3.2. Organizarea activității pe locuri de muncă, se face ținând cont de numărul de salariați disponibili în vederea respectării procesului tehnologic</p> <p>3.3. Modul în care se derulează operațiunile de prezentare, prelucrare în vederea expedierii trimiterilor din oficiu este urmărită permanent, respectându-se instrucțiunilor în vigoare</p> <p>3.4. Modul în care se efectuează curățenia în oficiul poștal și buna funcționare a dotărilor tehnice din oficiul poștal sunt controlate zilnic pentru asigurarea condițiilor de lucru civilizate</p> <p>3.5. Intervalul de timp pentru depunerile de numerar de către agenții economici este stabilit de comun acord în vederea eliminării eventualelor</p>

4. Asigurarea controlului financiar al activității

4.1. Efectuarea controlului de gestiune a casieriei se face la termenele prevăzute în instrucțiuni, în vederea evitării eventualelor nereguli

4.2. Efectuarea controlului financiar de gestiune asupra tuturor salariașilor se face zilnic sau la termenele prevăzute în instrucțiunile de lucru

4.3. Verificarea zilnică a operațiunilor efectuate prin casierie și ghișee se face prin compararea datelor din documente cu cele existente

4.4. Verificarea înregistrărilor corecte de date în documentele de evidență primară, financiar-contabilă, se face vizual, ori de câte ori este nevoie în vederea evitării eventualelor nereguli

4.5. Aprovizionarea corectă a casieriei și a depozitului de timbre este verificată ori de câte ori este nevoie, prin consultarea documentelor

5. Asigurarea gestionării mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar

5.1. Corectitudinea derulării activității de gestionare a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar este verificată permanent, în conformitate cu instrucțiunile în vigoare

5.2. Propunerile pentru casarea mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar se fac atunci când este nevoie, în conformitate cu instrucțiunile în vigoare

5.3. Modul de exploatare a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar este verificat în conformitate cu manualul de utilizare

5.4. Propuneri de achiziționare a mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar sunt înaintate către șefii ierarhici ori de câte ori este nevoie și în limita posibilităților

5.5. Dotarea cu mijloace fixe și obiecte de inventar este solicitată în

Gama de variabile

Securitatea trimiterilor poștale se asigură în : lăzi metalice, etc.

Aparatură : mașini de scris, mașini de numărat bani, computer, etc.

Valorile gestionate : numerar, timbre, efecte poștale, mărfuri comerciale, etc.

Documente : documentele existente în casieria oficiului poștal etc.

Consumabile: imprimare cu regim special, rechizite,

Activități executate: primirea / predarea schimburilor de expediții, graficele orare, etc.

Operațiunile efectuate prin casierie și ghișee: încasări și plăți cu numerar

Ordine, normative, instrucțiuni de lucru

Încăperi de manipulare: mesagerie, casierie, depozitul de valori, etc.

Obiecte de inventar și mijloace fixe: mobilier, aparatură, dotări pentru asigurarea securității etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

- de contabilitate

- instrucțiunile poștale în vigoare ce prevăd securitatea în oficiul poștal, modul de execuție a activităților etc.

- de aritmetică, de contabilitate

- de utilizare a aparaturii din dotare

La evaluare se va urmări :

- corectitudinea și frecvența cu care verifică documentele de contabilitate

- corectitudinea cu care urmărește activitatea în oficiul poștal

- modul de utilizare a aparaturii din dotare
- capacitatea de a face aprecieri asupra dotărilor oficiului poștal
- corectitudinea și frecvența cu care verifică securitatea oficiului poștal
- corectitudinea și frecvența cu care verifică securitatea activităților în oficiului poștal

Organizarea activităților oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Repartizarea responsabilităților pe persoane	<p>1.1. Repartizarea sarcinilor pe persoane se face în funcție de numărul de salariați disponibili</p> <p>1.2. Repartizarea sarcinilor pe persoane se face în funcție de activitățile prioritare</p> <p>1.3. Repartizarea sarcinilor pe persoane se face în funcție de pregătirea profesională</p> <p>1.4. Repartizarea sarcinilor pe persoane se face pentru evitarea eventualelor disfuncționalități în oficiul poștal</p> <p>1.5. Repartizarea sarcinilor pe persoane se face în vederea asigurării unor prestații de calitate în oficiul poștal</p>
2. Asigurarea necesarului de materiale	<p>2.1. Întocmirea bonurilor de consum pentru materiale și cele de transfer este controlată lunar, sau ori de câte ori este nevoie</p> <p>2.2 Comenzile pentru aprovizionarea cu consumabile specifice activității poștale sunt transmise în timp util</p> <p>2.3. Corectitudinea întocmirii bonurilor de consum este verificată pentru respectarea prevederilor instrucționale</p>
3. Asigurarea respectării relațiilor funcționale / ierarhice în cadrul oficiului poștal	<p>3.1. Raporturile funcționale / ierarhice și funcționale sunt identificate conform prevederilor instrucționale specifice activității poștale</p> <p>3.2. Sarcinile individuale sunt identificate / stabilite în conformitate cu sarcina echipei și decizia șefului ierarhic sau al echipei.</p> <p>3.3. Îndeplinirea sarcinilor trasate este controlată într-un mod de acțiune acceptat și respectat de toți salariații.</p> <p>3.4. Sarcinile individuale sunt îndeplinite de toți salariații în conformitate cu relațiile funcționale / ierarhice din cadrul activității poștale.</p> <p>3.5. Asistența în cazul unor situații complicate este acordată argumentat și prompt.</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică diriginților din oficiile poștale rurale, urbane, din aerogări, aeroporturi etc.

Componenta echipei: diriginte, ofician superior și casier.

Surse autorizate: atribuțiuni de serviciu, dispoziții ale șefilor ierarhici

Reglementări legale : CCM, codul muncii, etc.

Activități prioritare: întocmirea de situații și rapoarte zilnice, decadale, lunare etc., servirea clienților, încadrarea în graficul orar de primire și expediere a numerarului etc.

Consumabile : rechizite, imprimate cu regim special, etc.

Instrucțiunile de lucru

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

Atribuțiuni de serviciu.

Componenta echipei

“Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”

cunoștințe de contabilitate, cunoștințe specifice activității poștale

La evaluare se va urmări:

capacitatea de lucru în echipă

corectitudinea cu care se respectă “ Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”

autoritatea pe care o are în fata salariaților

capacitatea de mediere a conflictelor

Planificarea activității oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea activităților de executat în cadrul oficiului poștal	<p>1.1. Activitățile de executat în oficiile poștale se stabilesc în funcție de locurile de muncă existente</p> <p>1.2. Activitățile de executat în oficiile poștale se stabilesc astfel încât să se asigure prestații poștale la parametrii calitativi și cantitativi descriși în normativele de lucru</p> <p>1.3. Activitățile de executat în oficiile poștale sunt stabilite ținând cont de activitățile prioritare</p> <p>1.4. Activitățile zilnice sunt identificate prin luarea în considerare a tuturor surselor autorizate.</p> <p>1.5. Dispozițiile nou apărute referitoare la activitatea de execuție sunt aplicate cu promptitudine și în timp util.</p>
2. Planificarea resurselor umane	<p>2.1. Planificarea activității salariaților pe ture se face ținând cont de graficele orare pentru organizarea curselor de distribuire a trimerilor poștale</p> <p>2.2. Planificarea activității salariaților în oficiul poștal se face astfel încât să se evite timpii morți / supraîncărcările</p> <p>2.3. Planificarea activității salariaților în oficiul poștal se face ținând cont de activitățile prioritare</p> <p>2.4. Planificarea concediilor de odihnă și a zilelor libere ale salariaților se face astfel încât să se evite disfuncționalitățile în oficiul poștal</p>
3. Planificarea resurselor materiale și financiare	<p>3.1. Avizarea planificării pentru comenzile de mărfuri cu valoare necesare, se face în timp util în vederea asigurării continuității activității în oficiul poștal</p>
4. Întocmirea graficului de derulare a activității în oficiul poștal	<p>4.1. Întocmirea graficului de derulare a activității în oficiul poștal se face ținând cont de numărul de salariați disponibili</p> <p>4.2. Întocmirea graficului de derulare a activității în oficiul poștal se face în funcție de activitățile prioritare.</p> <p>4.3. Organizarea și asigurarea schimburilor de expeditii se face ținând cont de planificarea resurselor umane, și de termenele prevăzute în instrucțiunile de lucru în vigoare</p>
5. Revizuirea planificărilor	<p>5.1. Planificarea activităților și a resurselor umane sunt revizuite în funcție de situațiile neprevăzute care apar.</p> <p>5.2. Planificarea activităților și a resurselor umane sunt făcute în funcție de planificările anterioare</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică diriginților din oficiile poștale rurale, urbane, din aerogări, aeroporturi etc.

- _ Activități prioritare: întocmirea de situații și rapoarte zilnice, decadale, lunare etc., servirea clienților, încadrarea în graficul orar de primire și expediere a numerarului
- _ Mărfuri cu valoare: numerar, timbre, efecte cu valoare, alte mărfuri comerciale și consumabile (rechizite, imprimate cu regim special, etc.) mărfuri comerciale (mărfurile contractate în scopul comercializării prin oficiile poștale)
- _ Surse autorizate: atribuțiuni de serviciu, dispoziții ale șefilor ierarhici
- _ Situații neprevăzute: indisponibilitatea unor salariați, accidente, activități urgente, concedii medicale etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- normele de timp prevăzute în grafice
- instrucțiuni poștale interne
- personalul din subordine
- activitățile de executat în oficiul poștal
- cunoștințe de contabilitate primară

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de încadrare în timpul stabilit în instrucțiunile de lucru
- capacitatea de organizare și de a face estimări
- corectitudinea cu care respectă termenele stabilite
- viabilitatea planificărilor făcute
- cunoștințele referitoare la activitățile de executat, importanța lor

Raportarea activității oficiului poștal

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Raportarea către șefii ierarhici	1.1. Raportarea evidentelor statistice și a situațiilor privind prestațiile în oficiul poștal este făcută cu corectitudine conform prevederilor instrucționale în vigoare, în condițiile și la termenele stabilite 1.2. Raportarea documentelor contabile se face corect și operativ, periodic, ori de câte ori este necesar, conform prevederilor legale și normelor interne. 1.3. Raportările legale precum și alte sinteze și rapoarte solicitate, sunt
2. Propuneri către șefii ierarhici	2.1. Propunerile către șefii ierarhici sunt argumentat formulate, folosind un limbaj politic și forme de comunicare adecvate 2.2. Propunerile pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate sunt argumentat formulate folosind un limbaj politic și forme de comunicare adecvate și respectând ordinea ierarhica 2.3. Propunerile pentru modificarea unor procedee instrucționale depășite, sunt argumentat formulate, folosind un limbaj politic și forme de comunicare adecvate 2.4 Propunerile pentru modificarea unor procedee instrucționale se fac în vederea eficientizării activității poștale 2.4. Evaluările asupra serviciilor noi oferite se fac folosind termeni de apreciere acceptați oficial

Gama de variabile

Documente contabile : decont bănesc, model 3, model 4, etc.

Serviciile oferite de R.A. Poșta Română.

Normele de lucru

Prevederi legale

Forme de comunicare: în scris, verbal, telefonic, etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

cunoștințe de contabilitate

cunoștințe specifice activității poștale

Legea serviciilor poștale nr. 83/1996

La evaluare se va urmări :

modul în care raportează documentele

capacitatea de a face propuneri și aprecieri pertinente

modul în care își însușește conținutul problemelor

modul în care sunt respectate prevederile instrucționale

Soluționarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizarea cererilor	1.1. Cererile sunt analizate în timp util, cu sollicitudine
2. Analizarea reclamațiilor, sesizărilor	1.2 Cererile sunt analizate pentru stabilirea competențelor de soluționare 2.1. Reclamațiile, sesizările sunt analizate în timpul prevăzut de instrucțiunile în vigoare 2.2. Reclamațiile, sesizările sunt analizate din punct de vedere al veridicității lor
3. Stabilirea și aplicarea metodei de soluționare a cererilor, reclamațiilor, sesizărilor	3.1 Metoda de soluționare este stabilită în conformitate cu procedurile în vigoare 3.2. Soluționarea cererilor, reclamațiilor, sesizărilor se face operativ prin cercetare concretă sau cereri de relații de la oficiul corespondent 3.3 Aplicarea metodelor de remediere se face respectându-se instrucțiunile în vigoare 3.4. Rezultatelor cercetărilor sunt comunicate petentului în timpul prevăzut de instrucțiunile în vigoare 3.5. Măsurile de despăgubire, ca rezultat al activității de soluționare, sunt luate în conformitate cu instrucțiunile în vigoare
4. Verificarea soluționării cererilor, reclamațiilor, sesizărilor	4.1. Transmiterea răspunsului către petent este verificată operativ, în termenele prevăzute de instrucțiune 4.2 Modul de soluționare a reclamațiilor, sesizărilor și cererilor este verificat pentru a fi în conformitate cu solicitarea petentului

Gama de variabile

măsurile de despăgubire
instrucțiuni poștale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :

instrucțiunile ce prevăd soluționarea cererilor, reclamații, sesizări
activitatea poștală

“ Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.

Promovarea serviciilor poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea activității de promovare	1.1. Metodele de promovare aplicate sunt în concordanță cu strategia stabilită în instrucțiuni 1.2. Aplicarea strategiei de promovare este asigurată prin instruirea personalului, în timp util și competent 1.3. Aplicarea strategiei de promovare este asigurată prin antrenarea salariaților cu inițiativa, dinamici și comunicativi 1.4. Materialele publicitare și explicative sunt afișate vizibil, în locuri accesibile și reînnoite conform standardelor instructionale 1.5. Măsurile de promovare a serviciilor oferite de Poșta Română sunt aplicate respectându-se condițiile din contracte, convenții sau instrucțiuni
2. Revizuirea metodelor de promovare	2.1. Rezultatele aplicării metodelor de promovare sunt apreciate obiectiv, prin comparație cu cele propuse 2.2 Măsurile de remediere, sunt luate în conformitate cu contractele, convențiile încheiate sau cu instrucțiunile în vigoare

Gama de variabile

instrucțiuni, convenții, contracte
serviciile poștale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :
serviciile oferite
clauzele contractelor de publicitate, convenții
tarifele în vigoare
personalul din subordine
- Legea serviciilor poștale nr. 83/1996

La evaluare se va urmări :
capacitatea de a asigura promovarea serviciilor poștale
modul în care respectă și aplică condițiile specificate în instrucțiuni, contracte, convenții
modul în care promovează salariații cu inițiativă în promovarea serviciilor noi