

## Kad „padne“ mreža Hrvatskog telekoma, stane država!

Hrvatska, utorak 22. rujna 2015. godine, veliki broj građana ne može međusobno komunicirati, ne može koristiti internet ni mobitele...ne rade banke, pošta, ne rade mnogi bankomati ni POS terminali, blagajne u trgovinama...

Zbog poteškoća pri radu mreže, problemi su nastali kod mnogih tvrtki pa tako i u HP-Hrvatskoj pošti, koja je, usprkos požrtvovnom radu naših stručnjaka iz IT sektora, imala ogromne poteškoće u pružanju usluga svojim klijentima.

**Nama je stajao posao!** Telefonija nije radila, ni fiksna ni mobilna, aplikacije koje su u cloudu su bile nedostupne. I tako od 3 sati u noći! Tu i tamo prošao je koji poziv... pa opet prekid i tišina! Kolegice i kolege iz „front office“-a s nelagodom su morali opravdavati i objašnjavati klijentima da problem nije u njima (ne štrajkaju, ne zabašavaju, nisu lijeni i neodgovorni...) već je problem u sustavu telekoma koji je „pao“!

**Njihov sustav je pao, a mi smo zbog toga imali manje klijenata, manje posla, manje (ili ništa) prihoda! Tko će nam nadoknaditi štetu, izgubljeni prihod, s razlogom se pitaju zabrinuti radnici.**

## POŠTARI - NOSITELJI KVALITETE

Kroz stoljeća su kuriri, dostavljači, poštari, poštonoše – kako god ih nazivali – doživljavani onima koji povezuju ljude.

Samom tom činjenicom ova djelatnost je postajala sve važnija, razgranatija, te od općeg društvenog interesa, pa je prerasla u instituciju. Države bilo kojeg društvenog uređenja stvarale su i razvijale organizacije koje će se povezivati međusobno i postati pioniri globalizacije.

U današnje doba, koje karakteriziraju revolucija informacijskih tehnolo-

logija neslučenih mogućnosti i nove gospodarske strategije svjetskih moćnika, poštanska je djelatnost prisiljena na brže prilagođavanje okolnostima. To za nas radnike pošte znači na – promjene. **Poštanska industrija više nije apostrofirana općim javnim interesom.** Kako bi se mogla prilagoditi rastućim kapitalističkim težnjama za ostvarivanje što većeg profita predana je na milost i nemilost neoliberalnim interesima. Poštanskim operatorima to je značilo dolazak konkurencije.

U takvom okruženju razlike između

usluga koje proizvodimo postaju sve manje, a uspješniji će biti oni koji će prednjačiti u kvaliteti obavljanja istih. Kada govorimo o Hrvatskoj pošti d.d., poznato je kako smo, za razliku od javnih operatora drugih zemalja u EU, bili nepravedno izloženi neloyalnoj konkurenciji, pa je pad prihoda u tranziciji na liberalno tržište stvorio dodatnu otežavajuću okolnost. No, za to nisu krivi radnici HP-a! Njihovo dokazano znanje i kvaliteta u odnosu na konkurenciju nisu sporni, ali... Povećanje tržišnog udjela na 76% dobrim dijelom je posljedica propasti Cityex-a i sada nam to ide na ruku, ali jača puno ozbiljnija legalna konkurencija.

**U natjecanju s njima moramo biti puno mudriji. Vratimo se onda onom što stvara konkurentsku prednost: kvaliteti obavljanja usluga.**

- Postavimo si pitanje da li ćemo u tom smislu rasti ako će naši poštari biti izlagani sve većim naporima kroz razne reorganizacijske modele i projekte koji imaju za cilj uštedjeti na njima?

- Hoćemo li kvalitetom rasti u obavljanju naše najunosnije djelatnosti ako ćemo od poštara zahtijevati veći angažman u prodaji proizvoda i usluga koje donose manji profit?

**Naravno da nećemo!**

Nećemo, jer neki odgovorni ljudi u ovom sustavu misle da poštari nisu dovoljno iskorišteni; da imaju puno praznog prostora u svom radnom vremenu za bavljenje drugim aktivnostima osim dostave.

Oni koji tako misle ne poznaju i ne doživljavaju ovaj posao. Oni ne prepoznaju napore i ne osjećaju uvjete u kojima poštari rade. Ne znaju što to znači svakodnevno se susretati s brojnim ljudima koji imaju različite

zahtjeve ili se nalaze u svakojakim raspoloženjima kojima se treba psihički prilagoditi i, recimo to otvoreno, trpjeti ih. Oni ne znaju i ne osjećaju kao poštari što znači raditi u paklu nesnosnih vrućina, kiše, snijega, hladnoće ili prometnih vreva. Ne znaju ni što je to strah od ujeda pasa ili napada kriminalaca, kada dostavljaju mirovine. Ne osjećaju težinu poštanskih torbi i paketa. Oni ne znaju da sve to i fizički i psihički toliko može iscrpiti organizam da čovjek, usprkos pokušajima i želji, nije u stanju iz uloge poštara prebaciti se u ulogu prodavača i biti u tome dobar.

**Ako se prema njemu vrši pritisak da istovremeno ostvaruje i prodajne rezultate, to će utjecati na pad kvalitete pružanja usluga iz osnovne djelatnosti.**

Dakle, ako se poštare želi pretvoriti i u prodajni kanal nekih proizvoda i usluga, onda mu treba osigurati i uvjete da i u tome bude kvalitetan, ali ne nauštrb kvalitete osnovnog posla. Kod nas se, nažalost, događa suprotno. Najprije ih se centraliziralo, što je mnogima povećalo prijeđeni put bilo na posao i s posla, bilo na rajon i s rajona. Onda su im uvedene AB dostava čiji je

interes bio proširenje rajona. Da bi se sve to ostvarilo, oni koji su radili na tim projektima smislili su - iz svoje udobne uredske stolice i neopterećeni drugim zadacima - metode utvrđivanja produktivnosti na način koji uključuje samo mjerljive pokazatelje u formama „norma/minuta“, „prijeđeni put“, i slično.

A svima je, vjerujemo, potpuno jasno da to nije realno i da je jedina svrha svih tih projekata smanjiti broj poštunoša što, drugim riječima, znači više opteretiti pojedinca.

Kad svemu tome dodamo osjetno



smanjenje plaća i drugih materijalnih i nematerijalnih primanja nameće se pitanje odgovornima: zar stvarno vjerujete u to da ćete na takve načine povećavati kvalitetu i biti uspješniji na tržištu!?

**Kakav značaj za HP imaju pošтари i njihov posao, tako će nas doživljavati i oni koji koriste naše usluge. Zar to nije dovoljan argument da se**

**poštare počne doživljavati kao stupove ove tvrtke i da im se zbog toga oda priznanje koje odgovara njihovoj vrijednosti.**

**To bi, za početak, moglo biti racionalno i humano upravljanje njihovim potencijalima koji će stvarati visoku razinu kvalitete, a onda i najboljim pokazateljem vrijednosti i istinskim motivatorom – većim plaćama!**

## **FLUKTUACIJA RADNIKA U DIVIZIJI POŠTA U TIJEKU 2015. GODINE**

**Na naš upit o broju novo zaposlenih radnika u Diviziji pošta zbog povećanja obujma poslova i novih usluga, menadžment DP dostavio nam je podatke o fluktuaciji radnika u DP u tijeku 2015. godine, koje vam prenosimo:**

**U periodu od I do VIII mj. 2015. u Diviziji pošta je zaposleno 215 radnika, a otišlo je 199 radnika.**

**Od 215 zaposlenih radnika, najviše je radnika zaposleno na određeno kao zamjena ime za ime, kako bi nadomjestili odsutnog radnika i minimalizirali remećenje procesa rada, i to njih 81 (38%). 64 radnika (30%) zaposleno je zbog potreba posla, dok je 61 radnik (28%) zaposlen kao zamjena zbog odlaska radnika.**

**Najviše radnika je otišlo osobno uvjetovanim otkazom, njih 87 (44%), dok je sporazumnim ili otkazom od strane radnika otišlo 65 radnika (35%).**

Na razini sektora, fluktuacija je bila sljedeća:

### **Sektor dostave grupe područja 1**

Zaposleno je 35 radnika, a otišlo je 25 radnika. Najčešći razlog zapošljavanja je bila zamjena zbog odlaska radnika iz sustava (22). Najčešći razlog odlaska bio sporazumni raskid ugovora/otkaz od strane radnika (15). Gotovo sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (34), s kojeg je bilo i

najviše odlazaka (23).

**Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 6 radnika.**

### **Sektor dostave grupe područja 2**

Zaposleno je 10 radnika, a otišao je 21 radnik. Najčešći razlog zapošljavanja je bila zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (5). Najčešći razlozi odlaska su bili osobno uvjetovani otkaz (9) i sporazumni raskid/otkaz od strane radnika (7). Sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (10), s kojeg je bilo i najviše odlazaka (20).

**Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 3 radnika.**

### **Sektor dostave grupe područja 3**

Zaposleno je 25 radnika, a otišlo je 35 radnika. Najčešći razlozi zapošljavanja su bili zamjena zbog odlaska radnika iz sustava (12) i zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (11). Najčešći razlozi odlaska su bili osobno uvjetovani otkaz (18) i sporazumni raskid/otkaz od strane radnika (11). Gotovo sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (23), s kojeg je bilo i najviše odlazaka (32).

**Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 2 radnika.**

### **Sektor dostave grupe područja 4**

Zaposleno je 16 radnika, a otišlo je 14 radnika. Najčešći razlog zapošljavanja je bila zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (7).

Najčešći razlog odlaska bio osobno uvjetovani otkaz (7). Gotovo sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (14), s kojeg je bilo i najviše odlazaka (11).

#### Sektor dostave grupe područja 5

Zaposleno je 15 radnika, a otišlo je 14 radnika. Gotovo sva zapošljavanja su bila zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (13). Najčešći razlog odlaska bio sporazumni raskid/otkaz od strane radnika (5). Sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (15), s kojeg su bili i svi odlasci (14).

#### Sektor dostave grupe područja 6

Zaposleno je 34 radnika, a otišao je 21 radnik. Najčešći razlog zapošljavanja je bila zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (21). Najčešći razlog odlaska bio sporazumni raskid ugovora (10). Gotovo sva zapošljavanja su bila na radno mjesto poštara (33), s kojeg je bilo i najviše odlazaka (16).

Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 7 radnika.

#### Sektor međunarodnih poslova

Zaposleno je 2 radnika (zamjena ime za ime i zamjena zbog odlaska radnika), a otišlo je 8 radnika, od kojih 4 osobno uvjetovanim otkazom.

#### Sektor prijevoza

Zaposleno je 23 radnika, a otišlo je 18 radnika. Najčešći razlog zapošljavanja je bila zamjena ime za ime-zamjena do povratka odsutnog radnika (10). Najčešći razlog odlaska bio sporazumni raskid/otkaz od strane radnika (7). Gotovo sva zapošljavanja su bila na radno mjesto vozača (20), s kojeg je bilo i najviše odlazaka (17).

Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 6 radnika.

#### Sektor sortiranja

Zaposleno je 55 radnika, a otišlo je 42 radnika. Najčešći razlog zapošljavanja je bila potreba posla (40). Najčešći razlog odlaska bio osobno uvjetovani otkaz (32). Najviše zapošljavanja je bilo na radno mjesto djelatnika pošiljaka (20), dok je najviše odlazaka bilo s radnog mjesta operatera u poštanskom prometu (20).

Zbog povećanog opsega posla zaposleno je 40 radnika.

#### Sumarni prikaz zapošljavanja i odlazaka u Diviziji pošta za period I-VIII mj. 2015

	ADMINISTRATIVNI RADNIK	ADMINISTRATIVNI SURADNIK	DJELJAČ POŠILJAKA	MEHANIČAR ZA VOZILA	OPERATER II	OPERATER U POŠTANSKOM PROMETU	OPERATER ZA POŠTANSKE PROCESE	PERONSKI MANIPULANT	POMOĆNI RADNIK	POMOĆNI RADNIK ZA POSLOVE RAZBRADE POŠILJAKA	POŠTAR ZA OPĆU DOSTAVU	POŠTONOŠA	REFERENT	VIŠI SURADNIK ZA PISARNICU	VODITELJ PODRUČJA	VODITELJ PODRUČJA DOSTAVE	VODITELJ TIMA	VOZAČ	UKUPNO
UKUPNO DOŠLI	1	21	2	3	16	8	9		2	66	63		3		1			20	215
UKUPNO OTIŠLI	2	1	9		7	25	1	13	2	1	28	88	1		3		1	17	199

#### RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić, Siniša Seketin, Domagoj Mendeš, Gordana Perković, Ivica Franić, Ingrid Sušanj, Marija Mandić, Cvetan Kovač.**

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL rsrh@posta.hr