

POŠTOVÉ Slovenská ZVESTI

ČASOPIS ZAMESTNANCOV SLOVENSKEJ POŠTY

MÁJ 2016



TÉMA ČÍSLA

Rozhovor s Tomášom Druckerom

strany 2-3



AKTUÁLNE

Máme už viac ako 130 000 4-károv

strana 9



AKTUÁLNE

Legendárne žlté lístky pomaly končia



Od začiatku februára majú možnosť držitelia Poštových kariet pre občanov využívať novú službu „Elektronické oznamovanie zásielok“ (viac sa dočítate na strane 2).

Pre budúcnosť pošty sú z

Bela Lisáková

Pred niekoľkými dňami získal **Tomáš Drucker** prestížne ocenenie „Najrešpektovanejší generálny riaditeľ roka 2016“. Bolo mu udelené za pôsobenie v Slovenskej pošte, na čele ktorej stál od roku 2012 do roku 2016. Za najrešpektovanejšieho generálneho riaditeľa ho v prieskume, ktorý realizovala poradenská spoločnosť PwC v spolupráci so slovenskou edíciou magazínu Forbes zvolilo 156 generálnych riaditeľov pôsobiacich na Slovensku v rôznych odvetviach hospodárstva.

Koncom marca bol Tomáš Drucker vymenovaný za ministra zdravotníctva SR. Spýtali sme sa ho ako hodnotí minulý rok, ktorý bol v znamení mnohých zmien. Slovenská pošta zavádzala azda najväčšie množstvo nových projektov, služieb a jej charakter sa menil doslova zo dňa na deň.



zásielky, ktoré sme koncom roka spustili do pilotnej a začiatkom tohto roka do ostrej prevádzky. Takisto je dôležitá aj poštová karta, ktorá postupne nabera ďalšie služby. Rozsiahle zmeny sme zrealizovali aj v oblasti riadenia pobočkovej siete. Minulý rok bol rokom zmien aj v oblasti logistiky. Otvorili sme dve nové technologické balíkové centrá v Bratislave a Košiciach, ktoré pošte pomohli zvládnuť minuloročnú vianočnú prevádzku.

Mohli by ste jednoducho povedať prečo pošta zavádza tieto nové „nepoštové“ služby?

☺ Slovenská pošta je obchodná spoločnosť a presne tak ako ktorákoľvek iná spoločnosť musí na trhu prežiť. Samozrejme pošta robí aj akúsi verejnú službu, ktorá vyplýva z povinnosti univerzálnej služby, ale príjmy z univerzálnej služby každoročne klesajú voči nákladom, ktoré rastú v mzdovej oblasti. Ak chce firma zaplatiť mzdy všetkým zamestnancom a chce ich aspoň nejakým tempom zvyšovať, musí nájsť oblasti, v ktorých bude úspešná. Niektorí občania, ale aj samotní zamestnanci si stále ešte myslia, že keď bude treba, zaplatí to štát, no, žiaľ, štátny rozpočet s poštou veľa nemá a akýkoľvek finančný vklad je zo zákona zakázaný ako nedovolená štátna pomoc. Takže si pošta musí poradiť len sama, aby každý rok mohla dať aj svojim zamestnancom trochu viac peňazí.

Z tradičných poštových služieb ubera listom výrazne internet, ale na druhej strane ten istý internet vytvára potenciál pre balíkový trh. Čo všetko urobila pre rast na balíkovom trhu Slovenská pošta a aké sú podľa vás ďalšie vyhliadky?

☺ Myslím si, že to, čo sa nám podarilo urobiť za vyše tri roky v oblasti logistiky a balíkov je ohromný posun vpred. Dnes má pošta moderné technologické spracovateľské strediská na balíky, sieť doručovania, či ide

o kuriérny spôsob doručovania alebo doručovanie prostredníctvom pôšt. Na tento rok je plán doplniť balíkový segment o automatizované poštové terminály, ktoré nemajú byť konkurenciou poštám, ale majú sa nachádzať v oblastiach, kde Slovenská pošta nemá svoje pobočky, a je tam veľká koncentrácia ľudí. Ľudia sa tak môžu dostať k zásielkam na vlakových či autobusových staniaciach a podobne. Je to dôležité pre posilnenie pozície na balíkovom trhu, to pošta určite potrebuje. Pošta môže byť úspešná spoločnosť v rámci retailu, ale určite potrebuje, aby ju zákazníci vnímali ako perfektnú, úspešnú a dôveryhodnú spoločnosť aj v rámci doručovania listov, balíkov a tovaru.

Keby ste mali v skratke zhodnotiť, čo považujete za najväčšie zmeny v Slovenskej pošte za posledné štyri roky?

☺ Uvedomujem si, že to čo ja považujem za najdôležitejšie zmeny a za úspech, nemusia vnímať ako to najpodstatnejšie aj zamestnanci. Avšak podstatné je to, že sú to zmeny, ktoré transformovali túto spoločnosť zo štátnej organizácie na obchodne riadenú spoločnosť a tým zakladajú životaschopnosť pošty aj do budúcnosti. Nechceli sme nasledovať príklady iných štátnych organizácií, či už na Slovensku alebo v zahraničí, ale museli sme sa popasovať, aj keď nie vždy to pre všetkých zainteresovaných bolo ľahké, s mnohými zmenami v Slovenskej pošte. Samozrejme isté veci je ešte potrebné dolaďovať a zlepšovať. Ale myslím si, že z hľadiska riadenia, organizačného členenia, fungovania pobočkovej siete, logistiky, ale aj celkového nastavenia sme urobili obrovské pozitívne zmeny. Žiadny produkt ani službu by sme neboli schopní implementovať, ak by sme neurobili tieto zmeny. Chápem, že zamestnanci môžu pociťovať nepríjemný tlak na nich, ťažko sa paušálne vyhodnocuje, či je ten tlak adekvátny, alebo nie. Požiadal som preto aj v rámci Programu

Zmôjho pohľadu bol rok 2015 mimoriadne náročný pre všetkých zamestnancov Slovenskej pošty, predovšetkým z titulu zavádzania nových služieb. Mnoho projektov sa po mesiacoch príprav dostalo do finálnej realizačnej fázy. Na trh sme zavádzali telekomunikačného operátora, priniesli sme elektronické oznámenia zásielok a mnohé ďalšie služby.

Nechcem, aby to vyznelo ako strašenie, ale žiaľ, za ostatné roky odišla značná časť listov do „elektronického neba“ a myslím si, že práve tieto nové činnosti, ktoré sme tak intenzívne minulý rok zavádzali, môžu pošte pomôcť pri udržaní hospodárenia.

Medzi najdôležitejšie projekty patrí zrejme 4ka, ale aj vstup do Poštovej poisťovne.

☺ Áno z hľadiska dopadu na prevádzku určite 4ka, pretože ide o úplne nové portfólio činností. Ale aj elektronické kolky, pretože sa museli opäť preškoliť zamestnanci na priehradkách, rovnako aj elektronické oznámené

meny nevyhnutné



zmien, aby sme sa už od samého začiatku veľmi detailne zaoberali úspešnosťou a vyhodnocovaním toho, kde treba povoliť, či upraviť nastavenia.

Mení sa v Európe takto len Slovenská pošta a sme teda „pionierom“ v takýchto zmenách, alebo sa zmeny dejú aj v ostatných poštových správach?

So zmenami sa pošty popasovali rôzne, niekde išli viac do finančných služieb, niekde redukovali pobočky, prepúšťali ľudí, vytvárali elektronické terminály. Slovenská pošta nie je pionier, ale určite je zaujímavým príkladom pre poštových operátorov v Čechách, Poľsku aj Holandsku, kde ju dávajú za vzor a mnohé preberajú. Ľudia zo Slovenskej pošty sú prizývaní na konferencie poštových operátorov, aby hovorili o výsledkoch a myslím si, že Slovenská pošta má veľmi dobrý „cveng“ aj v zahraničí.

Zákazníci pošty však stále nazerajú na poštu cez symboly pošty ako zastaraná pobočka, žltý lístok, zlé parkovanie. Čo sa dá urobiť s tým, aby tieto negatíva ľudia nevnímali?

Tieto veci sú tu už dlhodobo a voláme ich aj pamäťovými stopami. Mnohé z týchto problémov sú už aj vyriešené, mnohé ešte existujú. Napriek tomu, že tam, kde nie sú, ľudia často bez konkrétnej skúsenosti povedú, že ten problém tam je. Príkladom je aj prieskum spokojnosti zákazníkov. V roku 2012 vnímala viac ako štvrtina zákazníkov, že pošta sa zlepšuje, v roku 2015 je to už polovica zákazníkov. Ešte v roku 2012 až dvaja z troch zákazníkov vnímali poštu ako stagnujúcu spoločnosť, v roku 2015 si to myslí už menej ako polovica zákazníkov. Pozitívne reakcie verejnosti sa týkajú najmä profesionálneho a ústretového správania pracovníkov na pobočkách, ale aj kuriérov a doručovateľov.

Kde však napriek tomu vidíte ešte najväčšie slabiny Slovenskej pošty?

V skrytom dlhu, ktorý má vo vysokej účtovnej hodnote majetku, ktorý v skutočnosti nie je potrebný a pošta ho nie je schopná udržiavať v takom stave, aby ho zveľaďovala. Mnohé pošty sa nachádzajú, otvorene poviem, v žalostnom stave, chýbajú tam základné sociálne a hygienické úpravy, ale pošta, žiaľ, zatiaľ na to nemala kapitál. Otázkou teda je, či do budúca bude schopná prevádzkovať 1500 pôšť aj v tých najmenších obciach, kde nie je schopná zavádzať žiadne obchodné činnosti, pretože tam nemôžu byť zamestnanci úspešní v ich predaji. Bude potrebné premýšľať aj nad tým, či má význam, aby Slovenská pošta prevádzkovala vlastné budovy s vlastnými kapacitami a zamestnancami, ak viac ako 80 % pôšť produkuje stratu.

Ako bude podľa vás vyzeráť pošta v trochu vzdialenejšej budúcnosti povedzte o 10 – 15 rokov?

Myslím si, že sa podarí dobehnúť aj skryté dlhy a postupne budú vynovené pobočky, zlepší sa prostredie a pošta sa stane takým prirodzeným domovom služieb pre mnohých ľudí, ktorí tam nájdú komplexnejšie služby. Verím, že sa podarí dotiahnuť

otázky v oblasti zlepšenia odmeňovania zamestnancov tak, aby bola pošta úspešným poskytovateľom komplexných služieb pre obyvateľstvo a podnikateľov a dobrým zamestnávateľom.

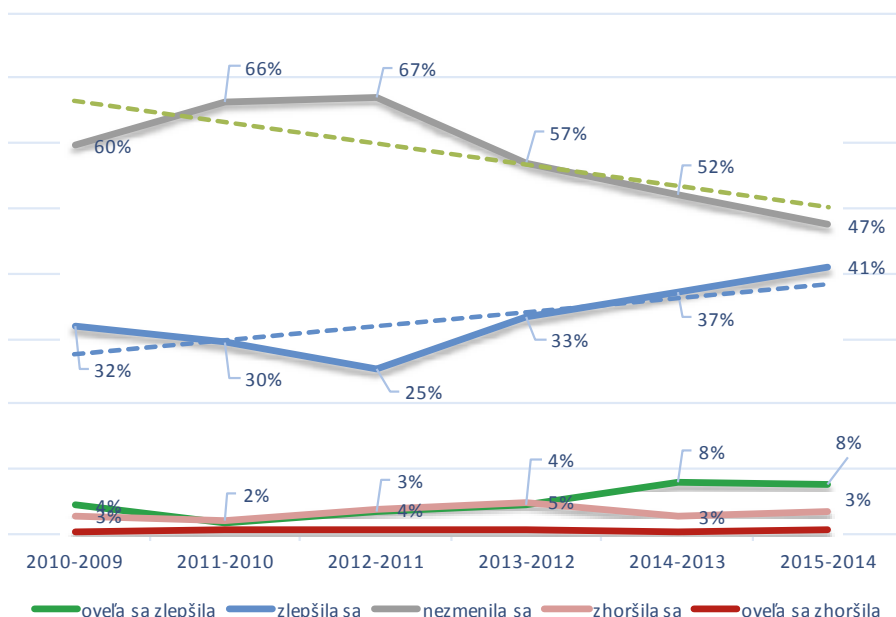
Ako ste vnímali vy poštu ešte predtým ako ste sa stali jej generálnym riaditeľom?

Nemal som vyhranený negatívny pohľad na Slovenskú poštu napriek tomu, že som tiež zažil dlhé rady, vedel som si to porovnať so súkromnými operátormi. Bol som si istý, že pošta má do budúca obrovský potenciál. Myslím si, že každý si z detstva nesie zážitky s poštármi. Vždy, keď som chodil domov, tak som si kontroloval schránku, či tam nemám list od otca, ktorý žil v zahraničí. To bol môj najvýraznejší vzťah s poštou a preto bol vždy pozitívny.

Teraz poznáte poštu úplne inak, zvnútra, poznáte procesy, prostredie. Ako ju vnímate teraz?

Poznáam ju aj z inej stránky, zvnútra a som oveľa citlivejší na kritiku pošty, pretože ju vnímam ako rodinný príslušník. Presne tak ako keď vnímate kritiku na svoje deti, súrodencov, rodičov, pretože ich poznáte a viete zhodnotiť, čo je správne a pravdivé a čo nie je úplne pravdivé a primerané. Dnes som oveľa citlivejší na to, keď dochádza k neprimeranej kritike pošty, pretože za tým vidím všetku tú prácu ľudí, ktorí sú v prevádzke alebo v riadení a vidím za tým mnoho dobrého úmyslu konať správne.

Porovnanie spokojnosti zákazníkov so službami SP, a.s., za posledné roky



Pokračujeme v začatých zmenách a transformácii spoločnosti

Iveta Dorčáková

Nový predseda predstavenstva a generálny riaditeľ Slovenskej pošty Róbert Gálik vyštudoval Fakultu manažmentu a marketingu na Žilinskej univerzite a na londýnskej The Open University získal titul MBA. Pôsobil na vedúcich postoch v bankovníctve, IT sektore a poisťovníctve, od roku 2012 na Slovenskej pošte ako riaditeľ úseku prevádzky a podpredseda predstavenstva. Od 24. marca 2016 je novým predsedom predstavenstva a generálnym riaditeľom Slovenskej pošty. Jeho životné krédo je pozitívny prístup k životu.

Aké sú najväčšie výzvy pre nového šéfa pošty?

☺ Slovenska pošta, a. s., podstúpila v ostatných troch rokoch výraznú transformáciu v rôznych oblastiach našich aktivít a výkonov smerom k modernej, efektívnej a stabilnej spoločnosti. Nakoľko máme najväčšiu pobočkovú infraštruktúru na Slovensku, jedným z nosných pilierov transformácie je projekt novej pobočkovej siete. Implementovali sme rôzne zmeny smerujúce k univerzálnosti našich pobočiek, lepšiemu manažmentu, ako aj k zvýšeniu predajného potenciálu tak, aby sme mohli jednoducho a efektívne pridávať a zavádzať rôzne nové produkty a služby do nášho predajného portfólia. Tieto zmeny oceňujú aj naši klienti, nakoľko pod jednou strechou nájdú a tiež vybaví viacero služieb a produktov, ktoré potrebujú.

Čo čaká Slovenskú poшту v najbližšom období?

☺ Existenciu poštových služieb na Slovensku treba vnímať ako oblasť, kde je potrebné hľadať nový rozmer. Preto ďalšou oblasťou transformácie Slovenskej pošty je budovanie a zavádzanie nových technológií, ktoré podporujú posun napríklad v rámci tzv. tradičných poštových služieb z oblasti spracovania listových zásielok smerom k balíkovým službám a iným doplnkovým službám logistiky, kde došlo v minulom roku k implementácii výrazných investícií do balíkových technológií, ako aj postupnej obnove vozidlového parku. Chceme pokračovať v elektronizácii, automatizácii, rozširovaní služieb a modernizácii našich technológií, všetko s cieľom priblížiť



sa najnovším trendom a potrebám našich zákazníkov, no najmä uľahčiť život bežným občanom. Výrazným rozmerom pre najbližšiu budúcnosť je zvýšenie miery efektivity a produktivity v našich výkonoch v rámci spracovania a logistiky, ako aj zvyšovanie predajného potenciálu našej pobočkovej siete.

Môžu sa zákazníci tešiť na nové produkty?

☺ Určite áno, v ostatnej dobe sme zaviedli elektronické oznamovanie zásielok, ako aj ďalší spôsob nákupu tzv. elektronických kolkov. Ďalšie nové služby, produkty budú zavádzané či už v rámci výstupov z existujúcich projektov Programu zmien alebo sa budú implementovať v nadväznosti na nové požia-

davky reagujúce na meniace sa prostredie, v ktorom Slovenská pošta funguje.

Aké teda budú Vaše priority?

☺ Už pred tromi rokmi sme si v rámci novej strategickej orientácie spoločnosti vytyčovali kľúčové oblasti, na ktoré sme sa aj zamerali. Sú to nové služby, udržanie zamestnanosti a pozitívne hospodárenie. V tejto transformácii chceme kontinuálne pokračovať a naplniť tak naše spoločné ciele.

Čakajú nás nejaké zmeny?

☺ Ostatné zmeny na úrovni členov predstavenstva a riaditeľov úsekov potvrdzujú veľkú mieru kontinuity a stability pre ďalšie smerovanie Slovenskej pošty. Na druhej strane, zmeny sú vo všeobecnosti neoddeliteľnou súčasťou našich životov, ako v osobnom, tak aj v profesionálnom živote. Nemôžeme tvrdiť, že neočakávame žiadne zmeny.

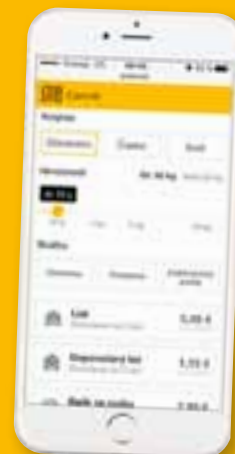
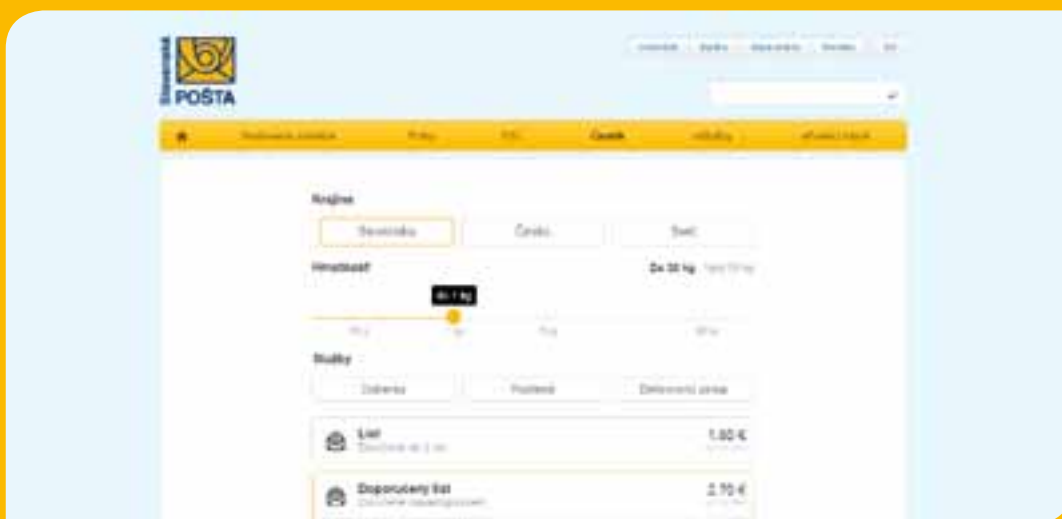
Skúste zosumarizovať, čo chcete dosiahnuť vo vašej funkcii?

☺ Medzi moje hlavné ciele pre najbližšie obdobie patrí udržanie plánovaného pozitívneho hospodárskeho výsledku pre rok 2016. Znamená to, že musíme naplniť plánované výnosy a na druhej strane udržať naše náklady pod kontrolou, budeme sa musieť viac sústrediť na zvyšovanie efektivity a produktivity na všetkých úrovniach. Zároveň budem dbať na stabilitu a spokojnosť našich zamestnancov a tiež zákazníkov. V oblasti zamestnanosti je hlavnou prioritou naplniť naše záväzky v rámci podpísaného memoranda so všetkými odborovými zväzmi a podpísaného dodatku číslo 6 ku kolektívnej zmluve pre rok 2016. Stabilita našich zamestnancov je základným predpokladom pre úspešné fungovanie celej spoločnosti.

Ak mám spomenúť konkrétne ciele, plánujeme dobudovať a spustiť nové HSS v Žiline, čiastočne obnoviť vozový park nad 3,5 tony, spustiť doplnkové siete poštových terminálov a mnohé ďalšie projekty, ktoré nám umožnia väčšiu konkurencieschopnosť na tradičnom trhu poštových služieb, ako aj úplne nových trhoch. Pokračovať budeme aj v predaji produktov 4. operátora, poisťných produktov a v rozširovaní služieb v sieti IOM. Jednoducho chceme, aby bola pošta vnímaná ako moderná inštitúcia s výrazným dôrazom na tradíciu a dôveryhodnosť.

Zvyšujeme komfort našim zákazníkom

Začiatok januára priniesol pre držiteľov Poštových kariet pre občanov výrazné zmeny. Slovenská pošta zaviedla novú službu „Elektronické oznamovanie zásielok“.



Prednosti nového cenníka ihneď oceňili aj naši zamestnanci. Ponúkame zopár pozitívnych reakcií od Zákazníckeho servisu:

Naši registrovaní zákazníci, t.j. držitelia „žltých“ poštových kariet, tak budú mať po novom na výber. Pokiaľ uprednostňujú elektronickú formu oznámenia zapísaných zásielok namiesto tradičných „žltých lístkov“, môžu **na pošte požiadať o aktiváciu tejto služby**. Následne budú dostávať informácie o uložení zásielok na pošte prostredníctvom SMS a/ alebo e-mailových správ.

Aké zásielky sa oznamujú elektronicky?

- listy, ktoré nebolo možné pre ich rozmery vložiť do domovej listovej schránky,
- doporučené listy,
- poistené listy,
- úradné zásielky,
- balíky a expres zásielky, pokiaľ nie je v informačnom systéme telefonický ani emailový kontakt na adresáta.

Nová verzia cenníka na www.posta.sk

Webová stránka Slovenskej pošty sa pýši proklientskými novinkami. Máme dizajnovane modernejší a hlavne veľmi praktický cenník. Prístupný je pre otváranie cez počítač, notebooky, ale aj mobilné zariadenia, kde bola mobilná verzia stránky optimalizovaná pre dva najpoužívanejšie operačné systémy Android a iOS.

Hlavnou prednosťou nového cenníka je uľahčenie orientácie pri výbere a vyskladaní si požadovaných služieb k zásielke. Prostredníctvom nového cenníka si naši zákazníci po výbere krajiny môžu priamo v novej verzii „vyskladáť“ požadované služby k zásielke podľa zasielacích podmienok danej krajiny. V praxi to znamená, že po vybraní krajiny, do ktorej potrebuje zákazník zásielku poslať, sa zobrazia iba povolené druhy zásielok a služieb. Zákazník tak okamžite získa komplexné informácie k zásielke pre zvolenú krajinu.

„Stránka je super a prehľadná za všetkých... dúfam ☺... ja som si to prešla, a mne sa pozdáva úplne... ešte ta kozmetická úprava služby Neskladne... a je to ideálne ☺“ (bližšie v podnetoch)... **Danka B.**

„Tá štruktúra a prehľadnosť super, dá sa s tým pohrať ☺“ **Veronika S.**

HLASUJTE!

ANKETA O NAJKRAJŠIU SLOVENSKÚ POŠTOVÚ ZNÁMKU ROKA 2015

Zväz slovenských filatelistov vyhlasuje v spolupráci so Slovenskou poštou, a. s., verejnú anketu o najkrajšiu slovenskú poštovú známku vydanú v roku 2015.

Účastníci ankety majú odpovedať na jedinú anketovú otázku:

Ktorú slovenskú poštovú známku vydanú v roku 2015 považujete za najkrajšiu ?

V odpovedi uveďte iba jednu známku. Vaše hlasy posielajte na poštovom lístku s uvedením vašej poštovej adresy na:
Zväz slovenských filatelistov, Radlinského 9, 812 11 Bratislava 1 alebo na adresu: POFIS, Nám. slobody 27, 817 98 Bratislava
emailom na: anketa.znamka@slposta.sk
najneskôr do 31. mája 2016

Lístok označte heslom **ANKETA 2015**

Každý účastník ankety získa poštový lístok vydaný Slovenskou poštou s prílohou najkrajšej známky roku 2015 a bude zaradený do zberovania o vecnej cene. Vydané známky si môžete pozrieť na stránke www.pofis.sk. V odpovedi na anketovú otázku uveďte katalógové číslo známky, prípadne názov emisie.

Text a fotografie: Bela Lisáková

Neúspech vás nesmie odradiť

Kráľovský Chlmec je milé, malé mestečko, pár minút od Čiernej nad Tisou, odkiaľ pochádza **Renáta Hajduová**, poštárka, administrátorka, ktorá má rada zmeny. Smeje sa, že aj kvôli tomu ju práca administrátorky baví. Na jednej pošte vydrží tak 2 – 3 týždne a potom sa jej žiada už ísť niekam inam. Okrem toho je skvelá v predaji SIPO poistenia, ale aj ostatných produktov.



málny vek je 25 rokov a čiastka 5 eur, samozrejme závisí to od toho, aká bude cieľová suma, dozvedám sa. Konflikty s ľuďmi vraj nemá a keď sa niekto sem – tam sťažuje, že „vďaka“ predaju produktov sa príliš pomaly hýbe rada, „*pokojne im vysvetlím, že si robím len svoju prácu.*“ Smeje sa, že vraj aj kolegyně hovoria o jej až príliš pokojnej povahe, ale jej rodinní príslušníci by s tým vraj veľmi nesúhlasili. Doma sa nielen odreaguje, ale sa aj učí. Pravidelne študuje všetky novinky, ktoré sa zavádzajú, aby ich potom vedela lepšie vysvetliť svojim klientom.

Práca na pošte ju v dobrom pohltila a tvrdí, že by určite nemenila a nesťažuje si ani na plat, vraj s akvizíčnými odmenami je to lepšie. V rámci administrovania chodí doručovať, ale keďže má rada pohyb a zmenu, nesťažuje si. „*Keď som bola v Anglicku, poobzerala som si aj tamojšiu poštu. Chodila som vtedy posilať synovi balíky na Slovensko a mala som len dobrú skúsenosť. Takisto „môj“ poštár tam bol veľmi milý,*“ pochvaľuje si. Keď práve nepredáva produkty, alebo necestuje, veľmi rada športuje. „*Tyká*“ si s basketbalom, volejbalom a aj hádzanou.

Napriek všetkým uhýbacím manévrom s know – how ju na koniec rozhovoru prosím o radu pre tých, ktorí majú možno ostych ponúkať produkty. Zamyslí sa: „*dôležité je, aby sa nebáli a nehanbili. Nesmú si hovoriť ja to neviem urobiť, pretože sa hanbím. Ak chcete byť dobrým obchodníkom, musí ísť hanba preč. Podstatný je prvý dojem, ktorý zanecháte v klientovi. Najpodstatnejšia je prvá minúta. Aj ja mám zlé dni, keď sa mi nechce klienta osloviť, ale na tretí deň si poviem: Renáta – preber sa, poďme na to!*“

.....
Zľava: Monika Kiskendiová, Anna Sováková a Renáta Hajduová.

.....
Renáta Hajduová s kolegynami na pobočke Slovenskej pošty v Kráľovskom Chlmcu.

„*Veľa ľudí nechápe, že nechcem robiť pri priehradke. Ale ja nemám rada monotónnosť, mám rada zmeny, pretože tie ma vedú dopredu a vždy sa niečo nové naučím,*“ vysvetľuje mi. Na pošte je už šiesty rok a aj napriek tomu, že prvé mesiace sa vracala domov doslova s plačom, teraz by nemenila. „*Robila som v obchode, železiarňach a pred pár rokmi som sa vybrala do Anglicka. Tam som robila v hoteli, ale veľmi mi to pomohlo, zocelilo ma to. Je to iné, keď si poviete, zvládla som vo svojom živote aj ťažké veci, tak prečo by som nezvládla toto?*“ zamýšľa sa. Celý rozhovor s ňou sa snažím vyzvedieť ako to robí, že jej obchod ide ako po masle. Potuteľne sa usmieva a hovorí, že svoje know – how neprezradí, ale vraj základom všetkého je to, že chcete. „*Pýtali sa ma to už na viacerých poštách, ale na to, si musí prísť každý sám. Je potrebné chcieť a nielen si odsedieť osem hodín. Ja to robím tak, že si každý deň poviem, koľko čoho chcem predat. Keď to nespĺním, ďalší deň sa motivujem, aby som predala o toľko viac, čo sa mi predtým deň nepodarilo. V každom prípade vás však nemôže odradiť prvý neúspech,*“ predsa len čosi prezrádza. Zdôrazňuje, že klientov je potrebné zaujať, poštári sú podľa nej aj trochu psychologovia, ktorí keď dobre počujú ľudí, dozvedia sa čo chcú. Prezrádza, že jej dni nie sú všetky ružové a sú aj také, keď sa jednoducho nestíha, napríklad pri výplate dávok. Najlepšie jej ide SIPO poistenie a poistenie pohrebných nákladov. Vraj keď ponúkla poistenie pohrebných nákladov svojej mame, mesiac sa s ňou nerozprávala. Nakoniec však prišla a uznala, že dcéra mala pravdu. „*Dnes majú ľudia málo peňazí, keď im to pekne vysvetlíte, tak to ide. Ponúkam to aj mladším aj starším ľuďom, mini-*





Text a fotografie: Beľa Lisáková

Usmievaví Revúčania

Mestečko učené medzi horami, v srdci historického územia Gemera, ktorého poznávacím znamením je prvé slovenské gymnázium. V Revúcej ho založili v roku 1862 za pomoci zbierok. Dodnes sa mesto pýši jeho budovou, ktorá sa stala národnou kultúrnou pamiatkou. Vedúci hlavnej pošty a takisto oblastného uzla **Ing. Mgr. Svetoslav Albíni**, je hrdý Revúčan, a hneď na úvod vyťahuje všetky nielen historické, ale aj turistické tromfy.

Len škoda, že sa o nich málo vie. Síce je potrebné trochu za nimi cestovať, ale nie je to až také zlé. V blízkosti je hrad Muráň, Krásna Hôrka, Betliar, takisto je tu na okolí aj niekoľko jaskýň Ochtinská aragonitová jaskyňa, Domica, Dobšinská ľadová jaskyňa, Gombasecká a Krásnohorská jaskyňa,“ vyratúva vedúci pošty. Potom ma ešte trochu vyskúša, či viem, aký je tu národný park. Uspejem. Muránska planina patrí totiž na Slovensku medzi jedno z najzachovalejších území. A presne tak dobre, ako Revúčania poznajú svoje okolie, vedia takmer všetko o svojich zákazníkoch. O tých, ktorí sú z Revúcej aj o cezpoľných. „Na našej pošte sme ako jedna veľká rodina. Musím povedať, že mám super kolegyne a skvele sa mi s nimi pracuje,“ nešetrí chválou pán vedúci. Vysvetľuje mi, že sú strategickou strednou poštou a všetky novinky sa testujú práve v Revúcej. „Máme tu IOMO pracovisko, darí sa nám aj v 4ke, jednoducho držíme spolu a snažíme sa navzájom povzbudzovať. Som presvedčený o tom, že keď sú ľudia správne naladení, idú im veci viac odruky,“ hovorí mi Svetoslav Albíni. Dodáva, že spomedzi susedných pôšt, majú najlepšie výsledky.

Svedčí o tom aj predaj 4ky, ktorému sa v Revúcej darí viac ako dobre. „Zákazníkov sme motivovali hneď ako bola uvedená nová služba na trh. Pri aktivácii SIM sme im dávali odmenu 1 euro a naši zákazníci boli za to veľmi vďační. Vrátili sa k nám a chceli následne aj ďalšie služby. Takisto si 4ku obľúbili starší ľudia, svoju pozitívnu skúsenosť šíрили ďalej, pretože v Revúcej sa medzi sebou poznáme.

Zľava: Jana Kubusová, Lenka Brúšiková, Ružena Slugeňová, Jitka Kručková, Katarína Regendová, Svetoslav Albíni, Marta Ambrózyová, Milada Gallová.

Je to malé mestečko, máme zhruba 13 tisíc obyvateľov,“ hovorí Milada Gallová, top predajkyňa 4ky. Na pošte už pôsobí 30 rokov (mimo chodnoto by ste na ňu vôbec nepovedali). Vraví, že nemá žiadny pocit monotónnosti, pretože pošta sa neustále vyvíja. Ona sama si už vyskúšala rôzne pozície na pošte a predaj jej sedí. Dodáva, že dobrý poštar musí byť hlavne psychológ, ľudia akosi očakávajú, že ich práve poštar vypočuje a poradí im. „Dobré je, že sme na tejto pošte naozaj zohratý tím. Všetko robíme s úsmevom a nik nás nemusí do ničoho tlačiť,“ prízvukuje pán vedúci. Teraz sa zamýšľajú nad tým, ako ešte spropagovať ďalej 4ku. „Máme veľa zákazníkov aj zo spádovej oblasti Revúcej z okolitých obcí. Prídu si do mesta nakúpiť a povybavovať veci, takže máme teraz v pláne osloviť intenzívnejšie aj tých,“ plánuje vedúci. Doplní, že šírka produktov je teraz na pošte naozaj úctyhodná a je z čoho ponúkať. Podľa neho nie je potrebné, aby zamestnanec ovládal každý produkt úplne detailne, podstatné je to, aby sa vedel zorientovať v tom, kde má nájsť informáciu, vynájsť sa, poradiť, prípadne zavolať tam, kde mu informáciu povedia. „Našich zákazníkov si vážime a vieme, že sa k nám vracajú. Práve preto k nim pristupujeme individuálne a vybavujeme ich maximálne komplexne k ich spokojnosti,“ zdôrazňuje.

Napokon pán šéf svojim kolegyňiam „zavetil“, aby sa šli pekne odfotiť a o chvíľu už predomnou pózuje celá pošta. Musím uznať, že slová o úžasnom poštarskom tíme neboli prázdne.

Mesto Revúca, zdroj: www.revuca.sk



Zriad'te si SIPO poistenie a hrajte o skvelé ceny!

**od 1.3.
do 30.6.
2016**



SIPO POISTENIE

Vážení kolegovia,
v súčasnosti využíva Poštovú kartu viac ako 300 tisíc zákazníkov vrátane 10 000 zamestnancov Slovenskej pošty. Veľmi výhodným benefitom a doplnkovou službou k Poštovej karte je **SIPO poistenie** iba za 0,97 EUR/mesačne, ktoré je určené len pre majiteľov Poštovej karty. SIPO poistenie Vás ochráni pri nečakaných životných situáciách ako je **strata zamestnania** a následná **nezamestnanosť** alebo **dlhodobá pracovná neschopnosť**. V prípade poistnej udalosti je poskytnuté plnenie až do výšky 400 EUR. Získajte istotu, že budete mať na zaplatenie vašich účtov!

Zriadte si k svojej Poštovej karte SIPO poistenie v termíne **od 1.3. do 30.6.2016** a budete zaradení do losovania o tri atraktívne ceny:

1. Cena – Automobil Kia Cee'd
2. Cena – Skúter KYMCO
3. Cena – Letecký zájazd na Krétu pre 2 osoby

Viac informácií sa dozviete na ktorejkoľvek pošte
alebo na www.postovapoistovna.sk a www.postova-karta.sk.

SIPO poistenie - jedinečná ponuka len na Slovenskej pošte!



POŠTOVÁ
POISŤOVŇA

Stotisíci 4kár z Keceroviec

Napriek tomu, že Kecerovce sú na pol ceste medzi Prešovom a Košicami, miestami mi cesta skôr pripomínala tak trochu rely, s jediným rozdielom, že bola zasnežená. Keď som poštárom v Kecerovciach porozprávala kadiaľ som k nim išla, iba sa zasmiali a vraj horšiu cestu som si vybrať ani nemohla.

Na pošte sa blížila obedná prestávka a vedúci pošty Jaroslav Čulka so svojou kolegyňou Emíliou Vajdovou slúbili, že si nájdú chvíľu a porozprávajú mi o úspechu 4ky v Kecerovciach. Emília Vajdová, dlhoročná zamestnankyňa pošty, sa dokonca stala poštárkou, ktorá predala SIM kartu stotisícemu zákazníkovi. „Musím vám povedať, že ma to veľmi prekvapilo. Ani som tomu neverila, keď som videla oznámenie na vlastné oči,“ vysvetľuje mi. Aj keď nie je z Keceroviec, ale neďalekej obce, jej profesionálny život sa točí už 20 rokov iba okolo tejto pošty. Nesťažuje si a napriek tomu, že poštárčina v týchto končinách je ťažká, robí ju rada. Väčšina obyvateľstva v Kecerovciach je rómskeho pôvodu, približne 95%. Rómovia majú v obci s tromi tisíckami obyvateľov základné školy a aj strednú, aby nemuseli dochádzať do vzdialenejších miest. V obci sú tri osady, do ktorých chodí pani Milka doručovať už roky. „Svojich“ Rómov už veľmi dobre pozná, smeje sa, že dokonca vie aj rodné čísla každého z nich. Pani Milka však hovorí, že najhoršie sú aj tak psy v osadách, ktorých je niekedy aj viac ako ľudí, z tých má sem – tam strach. Doručovanie je pre človeka, ktorý by sem prišiel na zástup zložitejšie, pretože napríklad pod jedným popisným číslom je zaradených aj niekoľko domov a dokonca sa niekedy zhodujú aj priezviská adresátov. Práve doručovatelia v Kecerovciach veľmi chýbajú. V lete prišla na brigádu mladá Rómka, ktorá mala skončené stredné odborné učilište spojov, ale po lete bohužiaľ, povedala, že nezostáva. Nakoniec sa však podarilo do Keceroviec nájsť novú doručovateľku, nastúpila vo februári. A tak si podľa vedúceho po-

.....
Pred budovou pošty
v Kecerovciach.

.....
Vedúci pošty Jaroslav
Čulka a poštárka
Emília Vajdová.



šty bude môcť pani Milka zobrať trochu dlhšiu dovolenku. On je na pošte Kecerovce už 10 rokov a na Slovenskej pošte 18. Obaja sa zhodujú na tom, že keby v Kecerovciach niekto zatvoril obchod nič by sa nestalo, ale keby zostala zatvorená pošta, bola by tu zrejme vzburá. Miestnu poštu aj poštárov si domáci považujú a tak je pošta najväčnejšia inštitúcia na dedine. „Dávky vyplácame aj tri dni, posledný deň je veľký nápor. Vyplácame ich podľa rokov narodenia a už sme to preorganizovali, aby to prebiehalo rýchlejšie, lenže ten nápor je aj tak veľký,“ hovorí vedúci pošty na margo najsilnejších dní v mesiaci. Pani Vajdová dodáva, že „dávkové“ dni sú skutočne hektické, ale za tie roky si už zvykla. Usmieva sa, že sa tak naučila každému zrozumiteľne vysvetľovať čo od neho chce, že aj keď si ide vybaviť niečo na úrad, tak sa presne takisto pedantne vyjadruje aj vtedy. Darmo, roky praxe sa jej vryli pod kožu. Napríklad 4ku si vyskúšala najprv sama, kúpila SIM a na Vianoce aj telefón synovi. Keďže bol spokojný, vedela ponúkať ešte lepšie výhody 4ky aj iným. „Veľa ľudí odiaľto odchádza aj do zahraničia, takže 4ka je pre nich výhodná, keďže aj do cudziny volajú v rovnakej tarife,“ dodáva. A aj to je ďalší dôvod, pre ktorý si myslia, že 4ka v tomto regióne pôjde aj naďalej. Je rada, keď jej dá niekto pozitívnu spätnú väzbu, vtedy ju všetko teší ešte oveľa viac. A keď nie je na pošte, relaxuje doma pri háčkovaní, v záhrade, alebo vraj (ako prezradil vedúci pošty) vypeká fantastické torty.



Potrebuujeme spokojného z

Bela Lisáková

Obhajujú práva zákazníkov v sférach bankovníctva, školstva, súdnictva... Ombudsmani. V zahraničí je takisto dlhoročnou praxou funkcia poštového ombudsmana, ktorý nielen bojuje za práva spotrebiteľa, ale na druhej strane aj dáva odporúčania operátorovi. Od konca minulého roka má svojho ombudsmana aj Slovenská pošta (SP) ako najväčší operátor na Slovensku. Jeho úlohou je na základe podnetov prešetriť už uzatvorené sťažnosti a reklamácie klientov, ktorí nie sú spokojní s akýmkoľvek službami, ktoré SP poskytuje (teda nielen poštovými). Poštový ombudsman následne vypracúva odporúčania a správy pre predstavenstvo. Po prvých sto dňoch v úrade, sme sa na skúsenosti z poštárskej praxe ombudsmana opýtali dlhoročného poštára **Dr. h. c. doc.**

Ing. Jána Jasovského, PhD.

Do funkcie ombudsmana ste nastúpili po mnohých rokoch vo verejných funkciách. Vaša kariéra však bola od začiatku spätá s poštou. Zo Slovenskej pošty ste odchádzali z funkcie generálneho riaditeľa na post ministra. Ako si na to spomínate?

„Áno v ten deň som bol ešte dopoludnia v práci ako generálny riaditeľ Slovenskej pošty a popoludní som si z rúk prezidenta SR Michala Kováča prevzal menovací dekrét na funkciu ministra dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky. Odchádzal som veľmi nerád, pretože ústredie pošty už bolo presťahované do, pre mňa, najkrajšej budovy v Banskej Bystrici. Z počiatočného stavu deviatich pracovníkov sme sa blížili k počtu, ktorý sme v tom čase považovali za optimálny a to 93 zamestnancov. Boli sme jedna úžasná rodina.

Verejnosc Vás má zafixovaného hlavne ako dlhoročného šéfa Najvyššieho kontrolného úradu SR (NKÚ). Ako s odstupom času hodnotíte svoje pôsobenie na postoch ministra a predsedu NKÚ?

„Ako minister som sa zasadil napríklad o výstavbu vyše 100 km diaľnic a o schválenie výstavby rýchlostnej komunikácie Trnava – Banská Bystrica, podarilo sa nám veľa zmien v Slovenskej automobilovej doprave a zakladali sme Slovenské aerolinie... Ako predseda NKÚ som mal snahu predovšetkým o zmenu myslenia. Podarilo sa nám aplikovať svetové auditorské štandardy na naše podmienky. Viedli sme podvýbor svetovej organizácie INTOSAI, pracovali sme v dvadsiatich výboroch, tímoch, európskych a svetových Najvyšších

kontrolných inštitúcií. Novelizovali sme zákon a dokonca sme dosiahli aj zmenu ústavy. Hrdý som aj na ocenenia ZMOSu a na dvakrát získaný titul za zavedenie systému manažerstva kvality podľa modelu CAF.

V úlohe poštového ombudsmana pôsobíte od októbra minulého roka. Ak by sme to mohli zosumarizovať, s čím najčastejšie sa na Vás obracali zákazníci pošty v prvých mesiacoch?

„Do 31. 1. 2016 evidujeme v kancelárii poštového ombudsmana 84 podnetov. Len pre zaujímavosť uvediem, že do konca novembra 2015 sme evidovali 30 podaní a za obdobie do 31. 1. 2016 ďalších 54 podnetov, čo znamená 64% nárast v počte prijatých podnetov.

Niektoré podnety, ktoré neboli riešené všetkými prostriedkami dostupnými podľa reklamačného poriadku, boli odstúpené na priame vybavenie odborom kontroly, inšpekcie a sťažností SP. Dôvody podania podnetov môžem rozdeliť do niekoľkých skupín:

- zlyhanie ľudského faktora, doručovanie zásielok,
- poškodenie a strata zásielok,
- požiadavky od zákazníkov o informáciu alebo na zlepšenie služieb,
- nespokojnosť s odpoveďou vybavenia reklamácie alebo sťažnosti,
- podnety na oneskorené doručenia, kde zákazníci namietajú najmä fingované pokusy o doručenie,
- nemožnosť dovoliť sa na konkrétnu poštu,
- správanie sa a prístup zamestnancov.

Funkcia poštového ombudsmana je nezávislou organizačnou zložkou, organizačne podriadenou pod predstavenstvo spoločnosti. Máte podľa Vás dostatočne voľné ruky na riešenie vecí?

„Aj keď názov funkcie je poštový ombudsman, vecne ide o ombudsmana Slovenskej pošty. Po právnej stránke je teda zabezpečená najväčšia nezávislosť z pohľadu Slovenskej pošty, aká sa dá. Určite máme dostatočne voľné ruky, aby sme pristúpili k vybavovaniu podaní nestranne, s nadhľadom a verím, že sa nám darí vnímať problémové veci aj optikou zákazníka. Média namietali môj „dôchodcovský“ vek, pre moje voľné ruky je to však výhoda, nemám problém povedať svoj názor na vec, nech je akokoľvek nepríjemný. Napokon mnoho kolegov to už pocítilo, stretám na pošte ešte veľa kolegov, ktorí poznajú môj štýl riadenia z pôsobenia na pošte pred odchodom do ústavných funkcií.

V čom je podľa vás teda úloha PO kľúčová?

„Podľa definície v OS – 83 je poštový ombudsman zástanca práv zákazníkov, na ktorého sa môžu zákazníci Slovenskej pošty obrátiť s podnetom. Dovolím si však túto definíciu doplniť tak, ako to cítim ja. Podľa môjho názoru je poštový ombudsman osoba, ktorá pôsobí ako spojovací most. Most medzi nespokojným zákazníkom a Slovenskou poštou. Je prirodzené, že zákazník, ktorý nie je spokojný s vybavením sťažnosti a je presvedčený, že mu bolo ukrivdené, bráni svoje práva a snaží sa vymôcť si svoje nároky. V tejto chvíli vstupuje „do hry“ poštový ombudsman, ktorého úlohou je posúdiť, či nároky zákazníka sú skutočne opodstatnené a nájsť možný kľúč k spokojnosti obidvoch zúčastnených strán. Samozrejme, že úlohou poštového ombudsmana je nielen skonštatovať, že došlo napríklad k zlyhaniu ľudského faktora. Dôležité je poukazovať na možné príčiny vzniku sťažností, odhaľovať slabé miesta v službách Slovenskej pošty, odhaľovať súčasné nedostatky, vypracovávať odporúčania, aby sa v budúcnosti zabránilo podobným problémom. Chceme zabezpečiť zamestnancov pošty, že mojím cieľom nie je uznať opodstatnenosť sťažnosti za každú cenu. Pokiaľ sa preukáže, že zamestnanec postupoval správne, neboli porušené žiadne práva spotrebiteľa, nemám dôvod dehonestovať prácu ľudí, ktorí odvádzajú každý deň kus dobrej práce a často vo veľmi náročných podmienkach.

Zákazníka

Keby sme to zosumarizovali, tak podstatné je poukazovať na to, čo sa dá ešte v celom procese zlepšiť?

☞ Pre činnosť poštového ombudsmana je podľa mňa podstatných viacero aspektov. Prvotne slúži ako prvok vnútorného overovania kvality vybavovania reklamácií a sťažností. Z dlhodobého hľadiska je však podľa mňa ešte viac dôležitá úloha odhaľovania slabých miest v našich službách. Čiže nielen či robíme veci správne, ale či robíme správne veci pre zákazníka. V decembri sme predložili predstavenstvu správu o našich prvých poznatkoch aj s viacerými konkrétnymi odporúčaniami.

Aké konkrétne kroky musíte podniknúť, aby ste danú sťažnosť/reklamáciu prešetriť?

☞ Postup pri prešetrovaní podnetov zaslaných poštovému ombudsmanovi je obdobný ako pri šetrení akejkoľvek sťažnosti podanej na Slovenskú poštu. Pri každom podaní musíme samozrejme zistiť, či zákazník uplatnil predchádzajúce postupy podľa Reklamačného poriadku Slovenskej pošty, resp. či bol jeho podnet predtým riešený. Podnet od zákazníka musí byť riadne zaregistrovaný a ak už v minulosti bola daná vec riešená odborom kontroly, inšpekcie a sťažností, je vyžiadaná podrobná dokumentácia. V prípade, že tak nebolo, zorientujeme podávateľa na správny postup alebo postúpime podanie príslušnému útvaru. Okamžite vybavujeme podania, ktoré majú povahu jednoduchého dopytu. Podnet je opakovane podrobne prešetrovaný kanceláriou poštového ombudsmana, preverovaná je aj správnosť predchádzajúceho vybavenia. V prípade potreby sú vyžiadané ďalšie doklady z príslušných útvarov Slovenskej pošty. Následne je v stanovenej lehote vypracovaná odpoveď pre podávateľa podnetu. Na rozdiel od odboru kontroly, inšpekcie a sťažností sa však snažíme pozrieť na problém očami zákazníka, nielen cez znenie predpisov. Verte mi, že niekedy je veľmi zložitá argumentovať, prečo nebola poskytovaná služba, za ktorú si zákazník riadne zaplatil, zabezpečená korektne, prečo pri ponúkaných produktoch Slovenskej pošty nedokáže zamestnanec podať zákazníkovi správne informácie, prečo neustále dochádza k poškodzovaniu a stratám zásielok a pod. Najviac ma však mrzia podnety od našich zákazníkov, ktoré poukazujú na nevhodné, drzé a arogantné správanie priehradkových

zamestnancov, poštových doručovateľov, prípadne vedúcich oddelení a pôšt.

Musím ale konštatovať, že ak sa podobne správajú zákazníci k pracovníkom Slovenskej pošty v akom tóne píšu sťažnosti ombudsmanovi, vôbec sa nečudujem, že akcia vyvolá reakciu.



Aké výzvy máte pred sebou v roku 2016?

☞ Mojim cieľom je naďalej vykonávať funkciu poštového ombudsmana kvalitne a zodpovedne, nezávisle zastávať práva zákazníkov, na ktorého sa môžu zákazníci Slovenskej pošty v prípade potreby obrátiť so svojim podnetom. Samozrejme, chceme predkladať odporúčania a návrhy, ktoré prispievajú nielen k zvyšovaniu komfortu pre zákazníkov, ale verím, že budú aj zlepšením pracovných podmienok zamestnancov pôšt.

Už za prvých 100 dní sme nastavili systém vybavovania podnetov, ktorý funguje. Máme funkčnú komunikáciu s odborom kontroly, inšpekcie a sťažností, so zákazníckym centrom, s reklamačnými útvarmi. Napriek tomu vidím priestor na vylepšovanie. Pre zákazníka poskytujeme informácie na našej webovej stránke, umožňujeme mu kontakt aj emailom, ešte to však nie je to pravé orechové. Výzvu vidím v umožnení podať zákazníkovi podanie online. To si však vyžaduje zmeny na našej webovej stránke a vytvorenie jednotného riešenia pre rôzne typy podaní, ako sú reklamácie, sťažnosti, iné podnety. Problém vidím aj v samotnom prvotnom vybavovaní reklamácií a sťažností, keď ich vybavovanie je organizačne odtrhnuté od miesta vzniku samotného problému, čím klesá zainteresovanie na probléme tých, čo ho spôsobili.

Najväčšou výzvou určite bude analýza podaní a ich syntéza, čiže nájdenie toho racionálneho jadra z podaní zákazníka a vytvorenie odporúčaní. A napokon to najťažšie presvedčiť niektoré autonómne žijúce útvary Slovenskej pošty, aby ich použili.

Slovenská pošta patrí medzi najväčších zamestnávateľov na Slovensku. Je konkurencieschopnou spoločnosťou, ale na základe každoročného zvyšovania počtu reklamácií a sťažností je evidentné, že sa stráca dôvera zákazníkov k poskytovaným službám a produktom Slovenskej pošty. Dôvodom je aj to, že zákazníci sú náročnejší, ako boli v predchádzajúcom období. Je ale v záujme všetkých zamestnancov udržať kvalitu, odbornosť, ale hlavne profesionálny a empatický prístup k zákazníkovi, využívať pri prvotnom kontakte základné aspekty slušného správania, ako je pozdrav, poďakovanie a pridať k tomu milý úsmev. Je mi ľúto, keď sa však v praxi stretám aj s takýmito reakciami na poštársku prácu:

V piatok som bola podať na poštu v Prešove list...Vedľa v okienku som si všimla staršiu paniu s paličkou – dôchodkyňa, už na prvý pohľad nervózna, vystresovaná... upútala pozornosť všetkých, čo boli prítomní...Chcela niečo zaplatiť (tuším nejaké energie)...zamestnanec pošty jej povedal, že nemôže platiť za mŕtveho manžela. Pani sa rozplakala, začala robiť hystériu... Poslali ju za vedúcou... začala zvyšovať hlas, plakala... zasa ju poslali na druhé poschodie za vedúcou... všetci pozerali... úžas... Nevýdržala som to a išla k nim, že čo nezatvorí okienko a idú s ňou za vedúcou vybaviť veci inde a hlavne ukludniť paniu, veď má toho asi dosť. Iba na mňa pozerali. Zobrala som starenku pod pazuchu a vyhládala vedúcu. Trošku ľudskosti a úcty k starším ľuďom by som čakala v tejto neľahkej dobe... A ja som jej povedala: „Pani, nebojte sa, bude všetko v poriadku!“ A ona mi na to: „Už nič nebude, zostala som sama, zomrela mi aj 51 ročná dcéra a manžel... už nič nebude v poriadku!“ ...a zostala som bez slov... ešte doma som nad ňou rozmýšľala...

Andrea

Slovenská pošta potrebuje pre svoje prežitie a udržanie na trhu každého svojho zákazníka, lebo povedzme si úprimne, každý zákazník, ktorý nie je spokojný, môže prejsť ku konkurencii, ale kam prejde zamestnanec....

Rok inovácií

Rok 2015 bol pre Slovenskú poštu rokom inovácií. Do portfólia služieb a produktov pribudli novinky v rôznych oblastiach. V nasledovnom prehľade nájdete najdôležitejšie z inovácií minulého roka.



Platba súdnych a správnych poplatkov po novom

Papierové kolkové známky nahradil od minulého roka moderný platobný systém **E-KOLOK**, čím sa predaj papierových kolkov na poštách definitívne ukončil. Súčasťou platobného systému E-KOLOK je viac ako 300 samoobslužných platobných terminálov, tzv. kioskov, ktoré máme umiestnené na vybraných úradoch v rámci SR.

Rozširoval sa aj počet **Integrovaných obslužných miest – tzv. IOMO pracovísk**, na ktorých poskytujeme elektronické služby štátu. Keďže o tieto služby je veľký záujem, koncom roka ich poskytovalo **600 pôšt**. Zákazníci sa tak pod jednou strechou vybavujú všetky služby štátu - napríklad Výpis z obchodného registra na právne účely, Výpis z registra trestov či Odpis registra trestov.

INTEGROVANÉ OBSLUŽNÉ MIESTO



V službe **Letáky** sme na žiadosť našich zákazníkov od mája zaviedli **doručovanie neadresnej periodickej tlače a možnosť dodávania letákov vo zväzkoch na pobočky zákazníka**.

Opätovne sme na vybraných 150-tich poštách k prvému júlu spustili službu **bezodplatných prevodov cenných papierov** na Fond národného majetku SR.



Ďalšou novinkou týkajúcou sa **expres zásielok** bolo zavedenie možnosti **objednať kuriéra prostredníctvom našej web stránky**. O tom, že táto novinka zákazníkov oslovila, svedčí aj 102 objednávok kuriéra len za prvý mesiac spustenia služby.

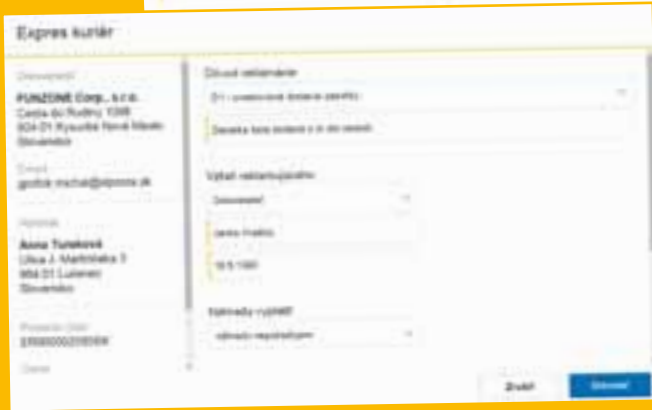
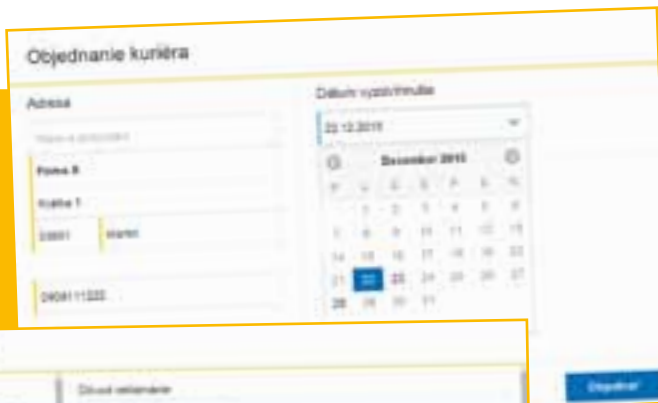
Záujem zaznamenala aj „žltá“ **Poštová karta**, prostredníctvom ktorej sme **prinesli možnosť bezhotovostného platenia na každej pošte a viacero zaujímavých výhod** v rámci bonusového programu. To, že zákazníkov oslovilo zbieranie bodov za nákup tovarov a služieb na pošte, či výhody bonusového programu (ako napríklad zľava na expres zásielky a SIPO či bezplatné služby: opakované doručenie na žiadosť adresáta a doručenie na inú adresu) dokazuje aj počet vlastníkov karty, ktorých bolo koncom roka 345 000. K žltej karte koncom roka pribudla aj „modrá“ **Poštová karta určená pre firemných zákazníkov SP**.



„**Balík na poštu**“ si zákazník môže vyzdvihnúť na pošte podľa vlastného výberu (napríklad v blízkosti zamestnania). Balík dodáme na jednu z viac ako 1447 pôšt do dvoch pracovných dní. Podiel balíka na poštu ku koncu roka 2015 tvoril 23% z podaja všetkých balíkov. Zákazníci ocenili aj možnosť odsledovať si pohyb svojho balíka na **www.posta.sk**, nižšie poštovné, či informovanie adresáta o dodaní balíka prostredníctvom e-mailu alebo sms-ky. V súčasnosti si zákazníci môžu vybrať poštu, kde má byť ich balík dodaný, na stránkach viacerých významných eshopov ako napríklad: hej.sk, brloh.sk, martinus.sk, mall.sk. Pre uľahčenie implementácie modulu „**Balík na poštu**“ sme spolupracovali s viacerými tvorcami „krabicových“ eshopov.

Pre jednoznačnejšie určenie rozmerov balíkových zásielok a služby neskladné bola na všetky pošty distribuovaná zalamovaná pomôcka, ktorá našim priehradkám uľahčí prácu s balíkmi.





Inovované eSlužby

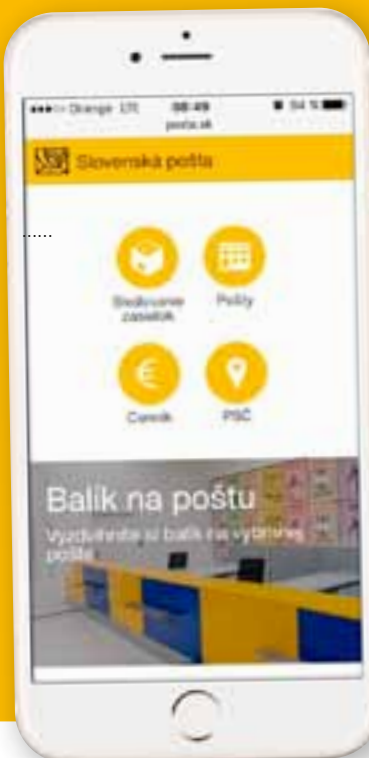
Novinkou pre našich zmluvných zákazníkov bolo zavedenie denných či mesačných **eReportov**, ktoré zmluvným zákazníkom poskytnú informácie o stave ich zásielok a odoslaných avízov. V aplikácii **eSIPO** zákazníci privítali možnosť zmeny či obnovy zabudnutého hesla. **Aplikácia ePodací hárok**, ktorú zákazníci neprestajne oceňujú pozitívnymi reakciami, a na ktorú sme právom hrdí, prekonal začiatkom septembra magickú hranicu 100 000 spokojných používateľov. Pri zavádzaní aplikácie v roku 2012 bolo našou ambíciou osloviť mladú generáciu ľudí a zabezpečiť podaj cez ePodací hárok najmä na poštách s rozhodujúcim podajom balíkových zásielok. Cieľ sa podaril naplniť a dnes tvorí **podaj balíkov cez ePodací hárok cca 73% podiel** na podaji balíkových zásielok a **podaj listov má cca 25-30% podiel** z celkového počtu podaných listových zásielok.

Aplikáciu neustále inovujeme a prispôbujeme požiadavkám doby, môžeme sa pochváliť zavedením možnosti **objednania kuriéra priamo v aplikácii** s možnosťou výberu dátumu vyzdvihnutia zásielky, či **notifikovanie odosielateľa** zásielky 5 dní pred ukončením odbernej lehoty. Novinkou v roku 2015 bolo aj zavedenie možnosti **tlaču adresných štítkov priamo na obálky**, či **kontrola zasielacích podmienok** pre zásielky určené **do cudziny**.

Nový dizajn a funkcionality dostali podstránky: Sledovanie zásielok, Vyhľadanie pobočky pošty či Vyhľadanie podľa PSČ. December zákazníkom

priniesol **nový modernejší cenník**, ktorí si zákazníci môžu otvoriť nielen cez PCčka, ale už aj na svojich **mobilných telefónoch**. Jeho hlavnou prednosťou je uľahčenie orientácie pri výbere a vyskladani si požadovaných služieb k zásielke. Cenník tak zákazníkom ponúka na výber iba tie produkty a doplnkové služby, ktoré umožňujú zasielacie podmienky pre vybranú krajinu.

Koniec roka bol spojený s testovaním **eReklamácií**, ktoré môžu zákazníci využívať od nového roka 2016 či služby **Elektronické oznamovanie zásielok**, určenej držiteľom „žltých“ Poštových kariet, ktorú sme celoplošne spustili vo februári.



Rekordy roku 2015

Predvianočná prevádzka

Predvianočná prevádzka v minulom roku dosiahla rekordné čísla. Oproti roku 2014 bol nárast podaných balíkov v období od 18.11. do 23.12. 2015 vyšší o takmer 10 %. Zaznamenali sme aj nové rekordy v oblasti intenzity produktov. Oproti roku 2014 sme spracovali o stotisíc balíkových produktov viac, pričom sa nám podarilo v oblasti kvality lehoty dopravy dosiahnuť u Expres zásielok parametre 97,71% (norma kvality 93%) a pri balíkoch 95,27% (norma kvality 93%). Oproti roku 2014 sme balíky prepravovali o jeden deň rýchlejšie a v najexponovanejších dňoch sme zvládli aj viac ako 100 percentný nárast expresných zásielok a balíkov celkom. Nárast sme zaznamenali aj pri listových zásielkach medzinárodného styku a to o takmer 11 %. Takisto sa zvýšil aj počet zásielok predložených na colné prerokovanie.

Listy Ježiškovi

Sedemnásť ročník obľúbenej Vianočnej pošty trhal rekordy. Ježiško dostal na svoju známu adresu až 120 736 listov, čo je najviac v celej histórii Vianočnej pošty! Z toho 3 047 bolo zahraničných listov, ktoré mu deti poslali až z 51 štátov celého sveta. Ježiškovi by sa v tomto ročníku zišiel aj pomocník – tlmočník, keďže listy dostával nielen v anglickom, ale aj nemeckom, ruskom, francúzskom, poľskom, maďarskom či španielskom jazyku. V Braillovom písme odpísal Ježiško 144 deťom.

Vianočná pošta priniesla aj mnoho prekvapení. **Najmenší list** mal rozmery **4x4cm** a napísal ho Filipko z Prievidze. **Najväčší list** (doslova megalist) poslali Ježiškovi deti zo ZŠ a MŠ Trhová Hradská a mal rozmery **15x1m**. **Najdlhší list**, ktorý mal veľkosť **6m**, zaslali žiaci z 5.A triedy zo Spojenej školy internátnej v Prievidzi.

Doteraz bol najsilnejší rok 2005, kedy Ježiško dostal 116 315 listov. **Celkovo prišlo za 17 rokov Vianočnej pošty Ježiškovi viac ako 1,5 milióna listov, v ktorých boli želania takmer z celého sveta.**

Za úspešné zvládnutie vianočnej prevádzky a projektu Vianočnej pošty patrí poďakovanie všetkým zamestnancom, ktorí sa na nich podieľali.

Nová moderná pobočka

Slovenská pošta (ďalej SP) koncom januára otvorila novú modernú pobočku, **Poštu Bratislava 38**, v priestoroch klientskeho centra na Tomášikovej 46 v Bratislave. Klientske centrum, ktoré je súčasťou vládneho programu ESO (efektívna, spoľahlivá a otvorená verejná správa), je občanom plne k dispozícii od 1. februára 2016.



Nová Pošta Bratislava 38 s rozlohou 70 m² patrí do kategórie najmodernejších pôšt.

Pobočka poskytuje vybrané portfólio služieb, to znamená listové služby, služby poštového platobného styku, služby Poštovej banky – vklady a výbery, platby SIPO, predaj cenín, možnosť úhrady správnych a súdnych poplatkov prostredníctvom moderného platobného systému E-KOLOK, predaj vybraného tovaru POSTShop, predaj žrebov a služby mobilného operátora - 4ka.

Súčasťou novej pobočky je aj pracovisko **IOMO (Integrované obslužné miesto občana)**, na ktorom si zákazníci môžu vybaviť výpisy z obchodného registra, výpisy z registra trestov ako aj výpisy z listu vlastníctva na právne účely.

Pošta v Auparku v atraktívnejších priestoroch

Novú pobočku SP otvorila aj v bratislavskom nákupnom centre Aupark.



Na ploche 134 m² je zákazníkom k dispozícii 5 priehradiek, z toho tri sú univerzálne a primárne určené na rýchle vybavenie klienta a dve priehradky slúžia pre finančné služby. Klienti aj naďalej vybavujú služby nepretržite sedem dní v týždni, od pondelka do piatku od 10:00 do 20:00 a cez víkendy od 09:00 do 20:00.

Okrem elektronických služieb štátu poskytuje pobočka komplexné portfólio služieb:

- listové a balíkové služby, služby poštového platobného styku, služby Poštovej banky, a. s., platby SIPO, predaj cenín, možnosť úhrady správnych a súdnych poplatkov prostredníctvom platobného systému E-KOLOK, predaj vybraného tovaru POSTShop, služby TIPOS, a pod.
- služby štvrtého mobilného operátora 4ka,
- na pošte je možné využiť špeciálne spôsoby podávania a dodávania zásielok prostredníctvom P.O.BOX-ov,
- v rámci pošty je umiestnený aj bankomat Poštovej banky, a.s.

Klientom je k dispozícii viac priehradiek a rozšírené portfólio služieb. Pobočka v nových priestoroch nahradila doterajšie pracovisko, ktoré slúžilo klientom 14 rokov a patrilo k najvyťaženejším pracoviskám vôbec a to predovšetkým kvôli dostupnosti 7 dní v týždni a prakticky neobmedzeným možnostiam parkovania.



„Nováčikovia“ vo flotile vozidlového parku

Začiatkom apríla začala Slovenská pošta (SP) prevádzkovať prvé kusy elektromobilov kategórie N1. Pripojila sa tak k iniciatíve členských štátov EÚ, cieľom ktorej je zníženie emisií CO₂ do roku 2030 o minimálne 20%. Prvé elektromobily bude používať SP v doručovacích rajónoch interných balíkových doručovateľov v Bratislave (3 kusy) a Banskej Bystrici (1 kus).

SP je držiteľom enviromentálneho certifikátu ISO 14000 a deklaruje tak svoju spoločenskú zodpovednosť k ochrane životného prostredia a taktiež k plneniu legislatívnych povinností v tejto oblasti. Využívanie ekologických alternatív pri rozvoji vozidlového parku SP je toho príkladom. Prevádzkovanie motorových vozidiel na elektrický pohon šetrí nielen prírodu, ale aj finančné prostriedky na pohonné hmoty a servisné náklady sú takisto minimálne.

Skúsenosti s elektromobilitou už má viacero poštových národných operátorov, ktorí využívajú vo svojej flotile rôzne kategórie elektromobilov a do budúcnosti deklarujú významný nárast využitia ekologických pohonov vozidiel.

redakcia

Jarná údržba auta

Pokiaľ auto využívame počas zimy, zaslúži si v prvých jarných dňoch našu zvýšenú starostlivosť. Predĺžime mu tým životnosť a zároveň šetríme peniaze pred možnými zvýšenými nákladmi v budúcnosti. Ponúkame vám preto pár základných rád na čo sa pri údržbe auta po zime sústrediť.

1. Pneumatiky. Platí staré známe, že od kvality pneumatík často závisí náš život. Sú totiž to jediné, čo nás spája s vozovkou. Pri prezúvaní na letné si preto skontrolujte hlavne:

- hĺbku dezénu (odporúčame minimálne 3 mm)
- prípadné poškodenia (trhliny, nadmerné opotrebenie niektorej časti, cudzie predmety)
- vek (vzhľadom k vlastnostiam zmesi by pneumatika nemala byť staršia ako 5 rokov od dátumu výroby)

2. Brzdové platničky a kotúče. Spolu s prezúvaním odporúčame skontrolovať aj tieto nemenej dôležité súčasti vozidla. Počas prezúvania pneumatík je na to výborná príležitosť. Spolu s nimi si dajte technikovi vizuálne skontrolovať celý podvozok. Prípadné problémy je jednoduchšie riešiť na začiatku.

3. Stierače. V zime dostali určite poriadne zabrať. Mráz a soľ sa určite podpísali pod ich stav. Skontrolujte si prosím kvalitu gumičiek a pokiaľ máte pochybnosti, investujte do nových. Dobrá viditeľnosť je základný predpoklad pre bezpečnú jazdu.

4. Kvapaliny. Skontrolujte si množstvo a kvalitu brzdovej kvapaliny, chladiacej zmesi, oleja a zmesi do ostrekovačov. Malá rada. Zvyknite si na to pred každou dlhšou cestou. ☺

5. Geometria. Je predpoklad, že väčšina ciest ešte nie je po zime opravená, čiže s výtlkmi ešte musíme počítať. Napriek tomu by malo byť súčasťou jarnej údržby aj nastavenie geometrie. Okrem horších jazdných vlastností sa tým vyhneme nerovnomernému opotrebeniu pneumatík a teda ich kratšej životnosti.

6. Klimatizácia. Vyčistiť (dezinfikovať) klímu, prípadne vymeniť filter treba robiť pravidelne – aspoň dvakrát do roka. Klíma je dobrý pomocník a to nielen v lete, kedy potrebujeme auto vychladiť, resp. si v ňom spríjemniť pobyt.

7. Karoséria. Rovnako ako pri podvozku a brzdách je nutné aj karosériu po zime poriadne očistiť. Odporúčame ošetriť lak špeciálnymi prípravkami, ktoré mu zabezpečia ochranu nezriedka na dlhé mesiace. Jedinou podmienkou je následne auto umývať buď ručne, alebo len vysokým tlakom. Odmenou Vám bude svieža farba laku a teda krásavec, do ktorého budete nastupovať s hrdosťou ☺

Šťastné cesty vám praje

SuperDRIVE.sk – Škola bezpečnej a ekonomickej jazdy

Rekreácie, víkendové pobyty

Hotelové zariadenie centrum vzdelávania Beľušské Slatiny, ktoré sa nachádza v atraktívnom prostredí Strážovských vrchov, ponúka v roku 2016 zamestnancom Slovenskej pošty, a. s., a ich rodinným príslušníkom zvýhodnené predĺžené víkendové pobyty s možnosťou využitia wellness služieb v kúpeľoch Nimnica.

Zároveň ponúkame zamestnancom starším ako 55 rokov produkt Senior, ktorý prináša zvýhodnené podmienky pobytov v našom zariadení.

Zamestnancom sú k dispozícii športoviská, detské ihrisko, ako aj relaxačné centrum s bazénom a vírivkou priamo v hotelovom zariadení.



telefón 042/46 51 611, 46 51 619 • email: repcia.bs@slposta.sk



kolektív pošty

Historicky prvý poštársky výstup na Veľký Choč

SJankou sme veľkými fanúšičkami turistiky, radi trávim čas v prírode a tiež máme zmysel pre humor. Povedali sme si, že utužíme náš kolektív výstupom na Veľký Choč (1611 m. n. m.). Samozrejme, že sme očakávali mohutné frľanie...no na naše prekvapenie dievčatá súhlasili.

Takto sa to začalo.

Po prejavenom záujme sa však už fantázii nekládli hranice a s vervou sme sa pustili do príprav. Deň „D“ nastal 6. februára 2016, trasa viedla z obce Valaská Dubová, kde má domovský stánok naša hlavná pošta. Od samého rána panovala dobrá nálada, ktorú nám nepokazil ani problematický zľadovatený terén. No komu by to prekážalo, keď je v spoločnosti dobrých priateľov?

Značka hovorila, že na Veľkom Choči by sme mali stáť približne za 3 hodinky. Nám to s mnohými prestávkami trvalo necelé štyri. Ale čo na tom záleží? Na vrchole sme si podali ruky všetci a to je dôležité. Samozrejme nechýbala ani odmena pre účastníkov, tou boli drevené, ručne robené odznaky. Úspešný výstup ešte spečatíme zápisom do kroniky a samozrejme spoločnou vrcholovou fotografiou. Pred zostupom ešte trošku oddychujeme na maličkvej vrcholovej plošinke. Aké je to prekvapenie, keď asi za 10 minút okrem nás stojí na lúčke aj snehuliak! Deti proste nelenili.

Po náročnom výstupe nás čaká ešte náročnejší zostup. Na ľade sa šmýka, ale spolu zvládneme všetky úskalia spiatocnej cesty. Sme síce unavení no šťastní, že všetko vyšlo tak ako malo. Záverečnou bodkou sa stávajú zabíjačkové špeciality, ktoré akurát v tento deň pripravujú v obci.

Takto sa skončil 1. ročník Poštárskeho výstupu na Veľký Choč. Dúfame, že táto nová tradícia sa bude udržiavať aj v nasledujúcich rokoch...minimálne kým sa zapíšu všetky voľné stránky kroniky.

Na výstupe sa zúčastnilo 9 poštárov, dvaja partneri, 9 detí, najmladší účastník mal 14 mesiacov.

Nevšedná poštárka – poetka

Svoju prvú básnickú zbierku vydala dlhoročná poštárka **Elena Cmarková** v roku 2004, volala sa *Istoty*. Vstúpila vtedy na pôdu literatúry, možno trochu nesmelo, ale s o to väčším entuziazmom. Svoj literárny talent naplno rozvinula po odchode zo Slovenskej pošty na dôchodok. Ako skromne tvrdí, za všetko je životu a Pánu Bohu vďačná. Čas, keď odišla do dôchodku využila na to, aby svoj literárny dar pokorne prijala a ponúkla ho čitateľom cez svoje štyri zbierky básní. Koncom minulého roka krstila už svoju piatu dvojjazyčnú básnickú zbierku v anglicko – slovenskej verzii.

Ostatná básnická zbierka sa začala rodiť po stretnutí poetky s básnikom Jánom Karšaiom, Slovákom žijúcim už dlhé roky v kanadskom Vancouveri. Predstavoval na Slovensku svoju poéziu a zaujala ho poetika Eleny Cmarkovej natoľko, že sa rozhodol preložiť jej básne do angličtiny. Dvojjazyčná zbierka *Certainties* obsahuje výber ním preložených básní z prvej zbierky básní *Istoty*. Do života ju uviedol prof. Vladimír Patráš a Dr. Roman Hradecký, ktorí stáli aj pri zrode poetkinej prvotiny. Slávnostné privítanie zbierky pripravilo Literárne a hudobné múzeum, odbočka Spolku slovenských



spisovateľov v spolupráci s Univerzitou Mateja Bela v Banskej Bystrici. Vydanie zbierky básní podporila aj Slovenská pošta.

Elena Cmarková je v súčasnosti členkou Spolku slovenských spisovateľov a literárneho klubu LITERA 2 a okrem zbierky *Istoty*, vydala básnické zbierky *Známky* (2005), *Jesienky* (2008) a *Hranice* (2014).



Kvapka krvi

Už niekoľko rokov za sebou organizuje naša kolegyňa Katarína Dostálová z Bratislavy v spolupráci s Ankou Šebešovou koncom roka darovanie krvi. Nebolo to inak ani na konci minulého roka a navyše zorganizovali ešte odbery aj počas roka (takisto počas Dní zdravia). Úprimná vďaka patrí kolegyniam, ale aj vyše tridsiatke kolegov, ktorí chodia krv darovať každoročne. V tejto súvislosti by sme sa preto chceli poďakovať kolegom:

Lucii Strížovej, Marceli Rusnákovej, Vladimírovi Chmelanovi, Michalovi Groččikovi, Michalovi Turoňovi, Jánovi Fulierovi, Jane Šuplatovej, Renáte Kubikovej, Dušanovi Klusákovi, Tomášovi Komorníkovi, Miroslave Badžgoňovej, Romanovi Slivkovi, Andrejke Vitězovej, Anna Lubuškevej, Lenke Madunickej, Petrovi Patzkovi, Anne Tinákovej, Jurajovi Malému, Gabriele Stanovej, Jurajovi Mérymu, Stanislavovi Backovi, Anke Šebešovej, Matejovi Urbanovičovi, Bohuslavovi Horňákovi, Adriánovi Ferdovi, Miroslavovi Muránovi, Romanovi Gábrišovi, Róbertovi Makke- rovi, Pavlovi Krajčírovi a Eve Tuhárskej.

„Boli by sme samozrejme radi, keby sa ozvali aj noví kolegovia. Dúfame, že sa okruh stálych darcov rozšíri. Som rada, že môžem organizovať darovanie krvi aj keď je s tým vždy spojená dosť práce navyše. Neprekáža mi to, pretože ide o dobrú vec,“ uzavrela Katarína Dostálová.



Súťaž o zdravé oleje Fortuna Vitae profesora Turnianicu



Čítate sa často unavené už hneď po prebudení? Máte výkyvy hmotnosti, suchú pokožku, padajú vám vlasy, lámu sa vám nechty? Nie je to kvôli jari a jarnej únave. Za všetkými uvedenými symptómami sa môže skrývať ochorenie štítnej žľazy. Tá je totiž generálom organizmu, ktorý ovplyvňuje celý proces od absorbovania potravy po získanie energie a látok potrebných pre vývoj, rast a správnu činnosť organizmu.

Aj ja som trpela hypotyreózou a nepomohli mi ani umelé hormóny. Nakoniec som sa vybrala prírodnou cestou a našla som profesora, ktorý sa venoval 40 rokov výskumu jódu. Výsledkom jeho práce je olej s organickým jódom v aktívnej forme, ktorý ma vyliečil. Pokiaľ si prečítate môj ebook na stránke www.stitna-zlaza.sk/vstup, dozviete sa o ochoreniach štítnej žľazy oveľa viac.

A ak správne odpoviete na otázku koľko ľudí trpí na svete nedostatkom jódu, dostanete sa do súťaže o 4 oleje Fortuna Vitae profesora Turianicu. Budem sa tešiť na všetky Vaše odpovede.

Vaša Janette Kecskemétiová

Svoje odpovede posielajte na adresu Poštových zvestí do 30.5.2016 alebo na mail postovezvesti@slposta.sk



AFA, ÁLOM, ALÚRA RSA,	Nastokne topánky	1. časť tajničky	Ziskaj lovom	Nástroj na mlátenie obilia	Hlinik (zn.)	OER	Zbaviš fúzov	Rezaním rozdeľuj	Mongoský	Pokolenie	Športový dres		Rimsky bôžik lásky	2. časť tajničky	Zasahovala terč
Kus látky na omotanie nohy						Optické umenie						ženský hlas			
Stával sa bielym						Hrôza, strach Spaľovať						Vesmírna stanica Ázjská opica			
Pevne chyť					vedelo si rady 9. hlsov (hud.)										
Úkaz				Letecký útok Kanón						Pohľadnica Vazal (hist)					
Povzdych			Skončí lizať Iridium (zn.)						Epidémia Kopnutie			Slov. filharmón. Išii smerom hore			
	Zacláňaš prázdno							Popravca 3. časť tajničky				Slov. kom. archit. Časti viet			
Lesklé vnútro lastúry							Smerom znútra Družstvo, tím				Časť nábytku Otázka na kvalitu				
rozum			Odevná tvorba Patriaca Jarkovi			Pulz MPZ Čiech				Mrav (zast.) Znudený					
Pi, nasávajú				Kujiné železo Stroj na úpr.fadu					Kryt vojaka Severská minca				4. časť taničky	Emanuel (dom.)	
podoba					Prekrúcate, zakrúcate Nič, kaz										
ohúr						Pokoj Am. speváčka					Sen (mad) Alk. nápoj				
	Podveď Odoberie sypaním						Sužuj Popevok					Šp. kód Talian. Existuješ			
Vzalo, odňalo									Telocv. úkon Nenavíjal				Indium (zn.) Prudký jed		
Vynikajúca herečka					Venuje Predložka			Neuvádzuj Motá							Aralské jazero
Ako (básn.)				Predložka Dojči			Názov Zúžený koniec					kód JAR (angl.) Polyn.boh búrky			
Young man (skr.)			Súvis.s koncom Kart.výraz								Blankyt Argón (zn.)				
Lekári pri pôrode										Škandal					
Citoslovce povzdychu					Výzva					Spôsobil poranenie					

Milí čitatelia, v dnešnej krížovke sa dozviete dokončenie tohto vtipu: Istý pán dôchodca sa chystá vhodiť list do poštovej schránky, keď vtom ho schytí za rameno jeho suseda a vraví: Susedko, prosím, Vás počkajte s tým listom...

Správne odpovede posielajte na adresy: Slovenská pošta, odbor komunikácie, Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, alebo postovezvesti@slposta.sk.

Z minulého čísla Poštových zvestí sme spomedzi lúštiacich vyžrebovali týchto výhercov: Ľubica Hlavinková, Vičkovce, Mária Lászlóová, Rohovce, Ľudmila Pančuchárová, Divina, Ivana Janíková, Rajec, Alžbeta Štrihová, Veľký Krtíš. Srdečne blahoželáme!

PodĎakovania

Milí kolegovia, takmer každý deň dostaneme do redakcie Poštových zvestí podĎakovanie našim zamestnancom za ich ústretový prístup a ochotu pomôcť zákazníkom. Napriek tomu, že nás veľmi tešia takéto správy a radi by sme ich uverejnili všetky, vyberáme aspoň zopár. Ostatné si môžete prečítať na intranetovej stránke Slovenskej pošty v časti Pre zamestnancov.

Dobrý deň,
chcela by som napísať pochvalu a podĎakovanie za doručovateľku, ktorú máme na pošte Bratislava 4, Karloveská ul. Pani poštárka Szabová, je veľmi ochotná, vie, že mám malé dieťa, takže vždy najprv zaklope. Prípadne je ochotná aj sms napísať, že v daný deň prinesie balíček, aby sme boli doma. Chcem teda vyjadriť spokojnosť s jej prácou, verím, že jej to dá nadriadený vedieť :) Ešte raz ďakujem :)

S pozdravom

Mgr. Lucia Šteflovicová, Donnerova ul.

Chcela by som veľmi pochváliť prístup pracovníčok na Slovenkej pošte v Trenčíne 3 na Sihoti, najmä zmenu, ktorá pracovala v piatok 04.12.2015 ráno. Túto poštu navštevujem pravidelne minimálne 2x do týždňa, a vaše zamestnankyne sú ochotné, milé a ústretové, vždy pomôžu s problémom. Nemám pocit, že ich obťažujem – ako sa niekedy na úradoch stáva.

Janka Gardianová

Dobrý deň, chcem sa touto cestou poďakovať Vašej zamestnankyni pani Grossovej, pracujúcej na Pošte Prievidza 4, Falešníka 10, 971 01 Prievidza. V piatok som sa bol tesne pred koncom pracovnej doby na uvedenej pošte informovať o zásielke, ktorú dlhšiu dobu čakám z Číny. Obával som sa, že sa nachádza na pošte a ja som si nevyšiel doklad o jej uložení. Pani Grossová aj napriek koncu pracovnej doby po náročnom dni (pošta je permanentne vyťažená) bola ochotná preveriť zápisy o došliých zásielkach a tiež skontrolovala fyzicky, či sa predsa len táto nenachádza medzi došliými zásielkami. Odovzdala mi kontakt na seba, ak si preve-

ším zásielku u dodávateľa (číslo) tak, že sa môžem priamo informovať. Dnes ráno mi pani Grossová telefonicky oznámila, že sa informovala aj u doručovateľky, ale bez pozitívneho výsledku. Bez ohľadu na výsledok som nadšený z prístupu Vašej zamestnankyne, s niečím podobným som sa ešte na pošte nestretol. Podobnú skúsenosť s pani Grossovou má aj moja manželka.

Chcem jej touto cestou zo srdca poďakovať a zaželať veľa pracovných aj súkromných úspechov.

S pozdravom Mário Duškevič

Milá Pošta,
veľmi pekne Ďakujeme za spiatocné obálky od Ježiška. Mojich malých synčekov (3 a 4 roky) to veľmi potešilo. Super nápad, ktorý ste vymysleli a zrealizovali. Aj takéto maličkosti dokážu potešiť a rozžiariť detské oči. A hlavne udržať tradíciu, že Ježiško existuje.

Prajem vám veľa dobrých nápadov.

Mamina Cichanská-Kováčová (Košice)

Chcela by som vyjadriť podĎakovanie pracovníčkam na Vašej pobočke v Lemešanoch okres Prešov. Sú milé, ústretové ženy, ktoré nemajú problém poradiť, pomôcť s ochotou a úsmevom na tvári. Oceňujem ich prácu, pretože viem, že pracovať priamo s ľuďmi je snáď najťažšie. Nakoľko nepoznám menovite všetky ženy, chcem ich pochváliť ako kolektív. A tento spôsob sa mi javil ako relevantný. Ďakujem a prajem Vám všetkým príjemné prežitie ďalších pracovných či sviatočných dní.

Darina Bardaková

Chcem vyjadriť poďakovanie a pochvalu pracovníčkam pošty Bratislava 29 a to konkrétne pani Horvátovej a pani Ficovej. Môj otec riešil problém so stratenou SIM kartou operátora 4ka. Stratil telefón a následne bol pomerne veľký problém pri aktivácii jeho telefónneho čísla, trvalo to cca 4 dni. Do tohto procesu sa napokon zapojili pani Ficova a Horvátová, ktoré museli kontaktovať zákaznícke centrum a až na túto intervenciu sa podarilo problém doriešiť. Kontaktoval som dokonca riaditeľa SWANu, ktorý sa do celého problému zaangažoval a za vzniknutý problém sa ospravedlnil. Celý problém sa doriešil vďaka ochote pracovníčok pošty Bratislava 29. Môj otec nedá na pracovníčky menovanej pošty dopustiť, sú ochotné – ústretové.

Ing. Lubomir Hruby

Vážené vedenie spoločnosti Slovenská pošta, v dnešnej dobe, kedy je každý najradšej kritikom, je jednoduché podávať sťažnosti.

Na Vašej stránke som však nenašiel možnosť kam poslať podĎakovanie. V mene spoločnosti Profi Vision s.r.o. vyslovujem pochvalné uznanie za nadpriemernú, ústretovú a obetavú pomoc od zamestnancov pošty Bratislava 212 – Seberínho ulica – kocka, ktorí sú vždy ochotní pomôcť aj nad rámec svojej práce. PodĎakovanie a pochvala patrí ako zamestnankyniam na pobočke, tak aj doručovateľovi.

Naša spoločnosť si zakladá na proklientskom prístupe a preto si veľmi vážime keď rovnaký proklientský prístup dostávame aj zo strany našich obchodných partnerov.

Uvedené správanie nie je bežné na Slovensku, preto ešte raz veľká vďaka a tešíme sa na ďalšiu spoluprácu!

Bc. Stanislav Snopko, konateľ

Chcela by som sa všetkým poštárkam a poštárom poďakovať za obetavé služby, ktoré poskytujú občanom mesta Senec a okoliu. Hlavne by som sa chcela poďakovať našej dlhoročnej poštárke Alici Tonkovej, ktorá roznáša poštu v krásnej štvrti pri Slniečnych jazerách. Jej osobný prístup, úsmev a ochota pracovať za každého počasia je viac než obdivuhodná. Pani Alica sa stala súčasťou našich dní a chcela by som sa jej poďakovať za výbornú prácu, ktorú počas uplynulých rokov v našej štvrti odviedla. Jej trpezlivosť, optimizmus a ústretovosť sú v dnešnej dobe hodnotami, ktoré si veľmi vážime.

Spokojná občianka zo Senca.



Text (red.), fotografie Ing. Eva Zábrodská

Originálna známka z Beluškých Slatín

.....
 Umelci, zľava
 L. Hodný, P. Hargaš,
 E. Grosseová,
 Z. Netopil,
 Z. Kubelková,
 P. Hajdúk, M. Góra
 Dereszowska,
 J. Martiš,
 A. Schumacher,
 J. Kubelka

Už niekoľko rokov sa Centrum vzdelávania Slovenskej pošty v Beluškých Slatinách stáva prechodne domovom umelcov, ktorí počas jedného týždňa vytvárajú sochy, obrazy, drevorezby. V závere minulého roka sa však uskutočnilo mimoriadne medzinárodné výtvarné sympóziu, cieľom ktorého bolo vytvorenie návrhu poštovej známky.

.....
 Otvorenie vernisáže
 za účasti Františka
 Michvocíka, riaditeľa
 ľudských zdrojov
 a Martina Vanča,
 vedúceho POFISu.

Počas posledného novembrového týždňa rozvoniavali Belušké Slatiny rôznymi druhmi farieb, čerstvým drevenými hoblinami a hlavne tvorivou atmosférou. Zišli sa tu významní umelci z Českej a Slovenskej republiky a Poľska – akad. maliarka a sochárka Elzbieta Grosseová, maliar Ladislav Hodný, akad. maliar Jiří Kubelka, akad. maliar Zdeněk Netopil, akad. maliarka a ilustrátorka Anna Schumacher, akad. maliarka Małgorzata Góra Dereszowska ako aj slovenský maliar Peter Hargaš a mladá česká výtvarníčka MgA. Zuzana Kubelková.

Napriek ich skúsenostiam bolo vytvorenie návrhu poštovej známky pre všetkých veľkou výzvou, pretože veľké umenie na malej ploche má svoje špecifické zákonitosti. Istú výhodu mal však akad. maliar Zdeněk Netopil, ktorý je autorom viac ako 30 – tich poštových známok vytvorených pre Českú poštu.

Týždeň prežitý v prekrásnom a pokojnom lone prírody bol však pre všetkých nielen potešením, ale aj novou inšpiráciou. Výsledky svojho tvorivého pobytu – nové obrazy a návrhy na poštovú známku predstavili verejnosti umelci na vernisáži. Ako hostia na podujatí vystavovali dvaja slovenskí sochári Pavol Hajdúk a Jaroslav Martiš.

Za Slovenskú poštu sa výtvarníkom prihovoril JUDr. František Michvocík, člen predstavenstva a riaditeľ ľudských zdrojov Slovenskej pošty, PhDr. Martin Vančo, vedúci POFIS-u a Ing. Jaroslav Martiš, vedúci Centra vzdelávania Belušké Slatiny. K dotvoreniu slávnostnej atmosféry vernisáže prispelo aj vystúpenie akordeónového kvarteta zo ZUŠ v Beluši pod vedením učiteľky Tatyany Stupavskej. Dve diela z vernisáže si v rámci tomboly odniesli šťastní výhercovia.

Aj keď tvorivý týždeň skončil, umenie sa stalo už súčasťou Beluškých Slatín. Neopakovateľná atmosféra tohto miesta si získala srdcia umelcov a stala sa pre nich doslova návykovou. Mnohí z nich sa opäť chcú do Beluškých Slatín vrátiť tento rok.





1. Orava

akad. maliarka Małgorzata Góra
Dereszowska



3. Oravská priehrada

Peter Hargaš



4. Slanický ostrov

Ladislav Hodný



6. Marie Curie Skłodowska

MgA. Zuzana Kubelková

Najkrajšia známka



2. Marie Curie Skłodowska

akad. maliarka a sochárka
Elzbieta Grosseová



5. Oravská priehrada – osady a obce zatopené v roku 1953

akad. maliar Jiří Kubelka

známka

Súťaž pre zamestnancov

Hlasujte za jeden z uvedených návrhov poštovej známky, ktorí vytvorili poprední výtvarní umelci a hrajte o víkendový pobyt pre dve osoby v Centre vzdelávania v Beluškých Slatinách.

Vaše hlasy posielajte do polovice mája na adresu Poštových zvestí poštou alebo elektronicky s označením Najkrajšia známka.



7. Marie Curie Skłodowska

akad. maliar Zdeněk Netopil



8. Príroda Oravy – Gentiana septemfida

akad. maliarka a ilustrátorka
Anna Schumacher