

Ministarstvo znanosti,  
obrazovanja i sporta

**STANDARD ZANIMANJA**  
**TEHNIČAR ZA POŠTANSKE I**  
**FINANCIJSKE USLUGE**

## Sadržaj

1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja .....	3
2. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti .....	4
3. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja .....	13
4. Ostale informacije.....	14
4.1. Zakonska regulativa povezana sa zanimanjem .....	14
4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera .....	14
4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje .....	14
4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju.....	15
4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada .....	15
5. Reference dokumenta .....	16

**Napomena:**

*imenice korištene u ovom dokumentu, primjerice polaznik, tehničar, student, korisnik, poslodavac, investitor, stručni suradnik i referent, podrazumijevaju rodnu razliku.*

## 1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja

<b>Razina:</b>	
<b>Ključna svrha:</b>	Planiranje, organizacija i realizacija poštanskih i kurirskih usluga, usluga povezanih s elektroničkim komunikacijama, financijskim poslovanjem, prodajom robe i ostalih usluga prema zahtjevu tržišta, a na zadovoljstvo korisnika.
<b>Opis zanimanja:</b>  U svom poslu tehničar za poštanske i financijske usluge mora znati uljudno komunicirati na hrvatskome jeziku te jednom ili više stranih jezika (engleski, talijanski, francuski, njemački), biti psihički stabilan, biti sposoban samostalno donositi odluke, imati sklonost timskome radu i moći rješavati izvanredne situacije.  Radi na otvorenome i u uredu, neravnomjerno raspoređeno radno vrijeme, prekovremeno radi prema potrebi.  Nužno je poznavanje zakona.  Nužna je otvorenost za stalno stručno usavršavanje i usvajanje novih znanja i tehnologija.	

## 2. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none"> <li>analiziranje potražnje za uslugama i robom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analizirati potražnju za uslugama</li> <li>analizirati potražnju za robom</li> <li>primijeniti podatke dobivene analizama</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>analiziranje ažuriranih internih propisa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>promijeniti postojeće propise</li> <li>ažurirati interne propise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>planiranje usluga i prodaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iskazati potrebu za uslugama</li> <li>napraviti plan prodaje</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>planiranje nabave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>analizirati potrebu za nabavom</li> <li>napraviti plan nabave</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>planiranje potrebnog broja radnih mjesta i izvršitelja na dnevnoj bazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>izraditi plan potrebnih radnih mjesta</li> <li>izraditi plan potrebnog broja izvršitelja</li> <li>rasporediti izvršitelje prema potrebama posla</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>organiziranje potrebnog broja radnih mjesta i izvršitelja na dnevnoj bazi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iskazati potreban broj izvršitelja na dnevnoj bazi</li> <li>rasporediti izvršitelje na radna mjesta na dnevnoj bazi</li> <li>pripremiti sredstva i opremu za usluge povezane s elektroničkim komunikacijama</li> <li>pripremiti sredstva i opremu za usluge povezane s prodajom usluga</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremiti sredstva i opremu za usluge povezane s prodajom robe</li> </ul>
Priprema radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremanje sredstava za rad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremiti potrebne obrasce</li> <li>▪ pripremiti dovoljnu količinu novca, trgovačke robe, vrijednosnica</li> <li>▪ pripremiti pošiljke za isporuku</li> <li>▪ pripremiti pošiljke za zaduženje i dostavu</li> <li>▪ provjeriti stanje uređaja i opreme</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremanje za korištenje računala i sredstava komunikacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provjeriti ispravnost opreme i uređaja</li> <li>▪ uključiti računalo i odabrati odgovarajuće IT sustave</li> <li>▪ uključiti interna sredstva komunikacije</li> <li>▪ provjeriti interna sredstva komunikacije</li> <li>▪ uključiti opremu i sredstva za elektroničke komunikacije</li> <li>▪ provjeriti opremu i sredstva za elektroničke komunikacije</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremanje dnevne dokumentacije za izvještavanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pregledati dnevnu dokumentaciju</li> <li>▪ pripremiti dokumentaciju potrebnu za rad i izvještavanje</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ otvaranje ureda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provjeriti tehničku ispravnost ureda</li> <li>▪ otvoriti ured za stranke</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zaduživanje i razduživanje radnika po radnim mjestima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zadužiti radnike po radnim mjestima</li> <li>▪ razdužiti radnike od prethodnog dana po radnim mjestima</li> </ul>
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prodavanje svih vrsta vrijednosnica te robe i usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ponuditi vrijednosnice, robu i/ili uslugu u/izvan ureda</li> <li>▪ ugovoriti prodaju roba i/ili usluga u/izvan ureda</li> <li>▪ ugovoriti prodaju vrijednosnica</li> <li>▪ prodavati poštanske usluge u/izvan ureda</li> <li>▪ prodavati kurirske usluge u/izvan ureda</li> <li>▪ prodavati financijske usluge</li> <li>▪ obavljati uplate i isplate u ime i za račune banaka i ugovorenih klijenata u unutrašnjem prometu</li> <li>▪ prodavati police osiguranja</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prodavanje usluga elektroničkih komunikacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ primati/slati faksimile i brzojave</li> <li>▪ pružati usluge pristupa internetu</li> <li>▪ ugovarati usluge elektroničkih komunikacija</li> <li>▪ ugovarati usluge hibridne pošte</li> <li>▪ prebaciti prispjele podatke elektroničkih prijamnih knjiga u IT sustav</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ razrađivanje i otpremanje pošiljaka i zaključaka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremati pošiljke za uručenje</li> <li>▪ pripremati pošiljke za isporuku</li> <li>▪ pripremati pošiljke i zaključke za otpremu</li> <li>▪ otpreмати pošiljke i zaključke</li> <li>▪ prazniti poštanske kovčežiće</li> <li>▪ pripremiti isporuku pošiljki po pretincima i servisima</li> <li>▪ sortirati i kartirati pošiljke</li> <li>▪ formirati zaključke</li> <li>▪ razraditi i otpremiti zaključke</li> <li>▪ isporučiti pošiljke po pretincima i servisima</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ izrađivanje financijskih izvješća</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ trebovati novčane dotacije</li> <li>▪ otpremati novčani višak</li> <li>▪ izraditi financijska izvješća</li> <li>▪ izraditi stanje blagajne</li> <li>▪ izraditi prateća financijska izvješća</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pružanje informacija korisnicima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odgovarati na pozive pravovremeno</li> <li>▪ davati brze i kvalitetne informacije</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pružanje usluga u međunarodnom prometu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prodavati poštanske/kurirske usluge u međunarodnom prometu</li> <li>▪ obavljati uplate i isplate u ime</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		<p>i za račune banaka i ugovorenih klijenata u međunarodnom prometu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ otkupljivati strana sredstva plaćanja</li> <li>▪ obavljati međunarodni uputnički promet</li> </ul>
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ postupanje s pošilkama u međunarodnom prometu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unositi podatke o statusu međunarodnih pošiljaka u IT sustav</li> <li>▪ preuzimati i otvarati zaključke prispjele iz međunarodnog prometa</li> <li>▪ preuzimati poštanske pošiljke, razraditi i otpremati prema sortirnicama i poštama carinjenja sukladno pregledu kartiranja i redu prijevoza</li> <li>▪ preuzimati zaključke od sortirnica i pošta carinjenja i otpremati ih za međunarodni promet</li> <li>▪ otvarati i zatvarati pošiljke, komisijski, radi carinskog pregleda</li> <li>▪ provjeravati ispravnost uplaćenih/isplaćenih međunarodnih uputnica i otpremati uputnice u PU ili u strane uprave</li> </ul>



Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		u uredima davatelja poštanskih usluga
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ administrativno pripremanje, provođenje i okončanje svake financijske transakcije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pripremiti dokumentaciju za izvršene financijske transakcije</li> <li>▪ obraditi dokumentaciju za izvršene financijske transakcije</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unošenje i obrađivanje dokumentacije o uslugama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ izraditi interne izvještaje</li> <li>▪ pripremiti i pohraniti dokumentaciju</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dokumentiranje kontrole i samokontrole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ voditi korisničku dokumentaciju</li> <li>▪ voditi dokumentaciju o pritužbama i neispravnostima</li> <li>▪ voditi dokumentaciju o kontroli i kvaliteti</li> </ul>
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sudjelovanje u prodajnim aktivnostima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ planirati nabavu i prodaju</li> <li>▪ kontrolirati, analizirati i planirati zalihe robe</li> <li>▪ pratiti, analizirati i izvještavati o prodajnim rezultatima</li> <li>▪ ugovarati usluge osiguranja i turističkih putovanja</li> <li>▪ naplatiti svaku obavljenu uslugu, prodaju i/ili financijsku transakciju</li> <li>▪ primiti i obraditi zahtjev za usluge</li> <li>▪ ugovoriti i naplatiti usluge</li> </ul>
Komunikacija i suradnja s	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ komuniciranje s nadređenim, naručiteljima i korisnicima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ voditi prodajni razgovor</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
drugima	usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ surađivati s nadređenim i/ili operativnim osobljem</li> <li>▪ surađivati s internom IT i/ili tehničkom podrškom</li> <li>▪ surađivati s prodajnim predstavnicima vanjskih ponuditelja</li> <li>▪ riješiti prigovor ili žalbu korisnika usluga</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ komuniciranje s pružateljima tehničkih i uslužnih djelatnosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informirati korisnike o pravima i obvezama povezanim s tehnologijom poštanskih i kurirskih usluga</li> <li>▪ informirati korisnike o pravima i obvezama povezanim s uslugama elektroničkih komunikacija</li> </ul>
Osiguranje kvalitete	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provjeravanje kvalitete usluge prema važećim propisima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kontrolirati kvalitetu usluga davatelja poštanskih i kurirskih usluga te vanjskih ponuditelja i/ili ugovornih partnera</li> <li>▪ kontrolirati kvalitetu usluga povezanih s elektroničkim komunikacijama</li> <li>▪ čuvati tajnost poslovnih informacija</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prikupljanje i obrađivanje pritužba i nepravilnosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provjeravati točnosti i opravdanost pritužba</li> <li>▪ kontrolirati dokumentaciju financijskih transakcija</li> <li>▪ zaprimati i pravovremeno obrađivati zahtjeve</li> <li>▪ izrađivati i prosljeđivati izvješća o opravdanosti</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		<p>pritužba</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prikupiti povratne informacije od korisnika usluga</li> <li>▪ riješiti nepravilnosti</li> <li>▪ riješiti pritužbe</li> <li>▪ izraditi periodično izvješće o kvaliteti</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ primjenjivanje propisa o kvaliteti vanjskih ponuditelja i/ili ugovornih partnera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ brinuti o poboljšanju kvalitete usluga davatelja, vanjskih ponuditelja i/ili ugovornih partnera</li> <li>▪ primjenjivati propisane standarde vanjskih ponuditelja i/ili ugovornih partnera</li> </ul>
Zaštita zdravlja i okoliša	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provođenje mjera sigurnosti i zaštite na radu ljudi, opreme i sredstava rada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kontrolirati čistoću i urednost radnog prostora</li> <li>▪ brinuti o sigurnosti ljudi, opreme i sredstava rada</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provođenje mjera ekologije i zaštite okoliša</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provoditi propise o zaštiti okoliša</li> <li>▪ nadzirati provođenje propisa o zaštiti okoliša</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provođenje nacionalnih i međunarodnih propisa zaštite pošiljaka, zaštite na radu, zaštite ljudskog zdravlja i okoliša</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provoditi i nadzirati provođenje mjera zaštite zdravlja djelatnika</li> <li>▪ provoditi i nadzirati provođenje mjera zaštite na radu</li> <li>▪ primjenjivati propise o uporabi opasnih tvari i zbrinjavanju otpada</li> <li>▪ primjenjivati propise o</li> </ul>

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
		<p>radnom vremenu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ surađivati sa zaštitarskom službom na poslovima provođenja mjera zaštite</li> <li>▪ provoditi i nadzirati provođenje propisa o sigurnosti poštanskih pošiljaka</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provođenje mjera zaštite pri rukovanju gotovim novcem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nadzirati mjere zaštite pri rukovanju gotovim novcem</li> <li>▪ provoditi mjere zaštite pri rukovanju gotovim novcem</li> </ul>

### **3. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja**

Treba posjedovati strukovna znanja i vještine, biti komunikativan, poznavati pravila lijepog ponašanja, imati sklonosti timskomu radu, biti sposoban samostalno donositi odluke, biti spreman za rad u izvanrednim i stresnim situacijama, biti odgovoran za svoj rad.

## 4. Ostale informacije

### 4.1. Zakonska regulativa povezana sa zanimanjem

- Zakon o poštanskim uslugama (NN 88/09 i 144/12)
- Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05 i 41/08)
- Zakon o platnom prometu (NN 133/09 i 136/12)
- Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11 i 133/12)
- Zakon o radu (NN 38/95, 54/95, 65/95, 17/01, 82/01 i 149/09)
- Zakon o trgovini (NN 49/03 i 114/11)
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09 i 89/09)
- Zakon o zaštiti na radu, zaštiti zdravlja i okoliša (NN 56/96, 94/96 i 114/03)
- Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga (NN 37/10)
- Pravilnik o poštanskim markama (NN 83/10)
- međunarodni ugovori i sporazumi
- ostala pozitivna zakonska regulativa.

### 4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera

Radna mjesta: operater u poštanskom prometu, voditelj tima, voditelj odjela, referent, voditelj područja, operater na šalteru, teleoperater, operater u elektroničkim komunikacijama, operater u pozivnom centru, prodajni predstavnik, voditelj ključnih kupaca.

Horizontalna prohodnost: proširenje stručnih kompetencija za potrebe radnog mjesta na istoj razini složenosti.

Vertikalna prohodnost: rad na radnim mjestima višeg stupnja složenosti zahtijeva za školovanje na Fakultetu prometnih znanosti, Tehničkom veleučilištu, Fakultetu organizacije i informatike i ostalim visokoškolskim ustanovama.

### 4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje

- dostavljač
- informatičar
- carinik
- sanitarni inspektor
- veterinarski inspektor
- policajac
- bankovni službenik
- djelatnik vanjskih/ugovornih partnera
- stručni referenti unutrašnjeg ustroja
- vozač

- zaštitar

#### **4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju**

Bolesti izazvane radom u sjedećem položaju, radom na računalu, radom sa strankama, radom s novcem i vrijednosnicama, rizik razbojstva i pljačke.

#### **4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada**

Tehničar poštanskih i financijskih usluga uglavnom radi u zatvorenom prostoru, prema potrebi i na otvorenom, rad se obavlja u smjenama tijekom 24 sata, radi pri dnevnom i umjetnom svjetlu, radi sa specifičnom opremom i sredstvima za poštanski promet, kurirske usluge, financijsko poslovanje i elektroničke komunikacije.

## 5. Reference dokumenta

<b>Broj reference :</b>	SZ-1106/12-01
<b>Naziv obrazovnog sektora:</b>	Promet i logistika
<b>Šifra obrazovnog sektora:</b>	11
<b>Popis članova radne skupine koja je izradila standard zanimanja:</b>	<p>Kristina Miklaužić Černicki, dipl. ing., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Zagreb</p> <p>Ivo Milanović, dipl. ing., Srednja tehnička prometna škola Split, Split</p> <p>Stjepan Pisačić, dipl. ing., Strukovna škola Zlatar, Zlatar</p> <p>Franjo Rimpf, dipl. ing. Prometna škola Rijeka, Rijeka</p> <p>mr. sc. Andrej Sardelić, Hrvatske pošta d.o.o., Zagreb</p> <p>Maja Tabak, dipl. ing., Poštanska i telekomunikacijska škola, Zagreb</p> <p>Radmila Žuljević, dipl. oec., Prometna škola Rijeka, Rijeka</p>
<b>Predlagatelj standarda zanimanja:</b>	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih uz prethodnu suglasnost nadležnog sektorskog vijeća od 17. 2. 2012.