

POSTI SÄRVA

AS-i Eesti Post infoleht



Loodud loodust hoides

Eesti Post kasutab keskkonnasõbralikke materjale

Jaanuar 2009 nr.1 /155



EESTI POST

VISION

MISSION



Uus aasta on ka selles valdkonnas toonud muudatusi, peamised nendest on:

- Töötaja saab olla ühes reservigrupis kuni 2 aastat (eelmistes põhimõtetes oli maksimumaeg määramata).
- Uusi töötajaid võetakse reservi kalendriaasta alguses (põhimõtet järgiti, aga see oli korras kirjeldamata).
- Ettepaneku enda reservi kuulumise kohta teeb töötaja ise, rääkides läbi otsese juhiga (eelnevalt sai ettepaneku teha vaid otsene juht).
- Töötaja reservi kuulumise otsustab kolmeliikmeline komisjon: divisjoni juht, koolitusjuht, personalijuht (varem komisjon puudus).
- Töötaja peab komisjonile esitama motivatsioonikirja, milles põhjendab enda sobivust reservi liikmena ja motiveeritust reservi kuulumiseks (varem esitas motivatsioonikirja töötaja sobivuse kohta tema otsene juht).
- Lisaks enda kandidatuuri seadmisele võib töötaja reservi arvamise ettepaneku teha ka töötaja otsene juht või töötajaga tööalaselt kokkupuutunud isik, sellest eelnevalt töötajaga kokku leppides. Kandidateerimiseks peab otsene juht või töötajaga tööalaselt kokkupuutunud isik esitama komisjonile motivatsioonikirja, milles põhjendab töötaja reservi sobivust (varem sai reservi arvamise ettepaneku teha ainult töötaja otsene juht, töötajaga tööalaselt kokkupuutunud isikul see võimalus puudus).
- Töötajaga peab olema sõlmitud määramata ajaga tööleping ja ta peab olema töötanud ettevõttes vähemalt 4 kuud (varem oli miinimumnõue töötamise aja osas 1 aasta).
- Reservist arvatakse välja töötajad, kelle tööleping peatub rohkem kui kolmeks kuuks (eelnevast korrast see põhimõte puudus).

Põhimõtete tervikteksti vaata Intranetis Personalitöö-> Personalidokumendid-> Juhtide reserv.

"Uus väljakutse – kandideeri juhtide või spetsialistide reservi liikmeks!"



Aivar Võimre

transpordidivisjoni juht
(juhtide reservi liige 2006 – 2007)

Juhtide reservi arengupäevad oli kindlasti üks parimaid koolitusi, kus olen osalenud. Koolitusprogramm andis parema ülevaate ettevõttest, rollimängud ja kodutööd lasid loovat mõtlemist. Läbi koolituse kohtusin lähemalt ettevõtte juhtkonnaga, töötajatega erinevatest osakondadest ja piirkondadest, kellega on tänaseni hea suhelda. Kindlasti oli juhtidereservil oma mõju minu tänasele ametikohale ning siinkohal võlgnen tänu tollasele arendusosakonna juhtajale Toomas Türk'ile, kelle ettepanekul mind reservi arvati.



Loo Helmrosin

Lõuna piirkonna jaevõrgu juht
(juhtide reservi liige 2006 – 2008)

Juhtide reserv andis teadmisi, oskusi paremini hakkama saada igapäevaste tööülesannetega, ka raskemates olukordades. Paljud koolitused olid sisse ostetud ja professionaalide poolt läbi viidud. Sain teada, mis on minu tugevad ja arendamist vajavad küljed – õppisin ennast paremini tundma. Kinnitust sai seisukoht, et oleme "meie" – iga töötaja arvamus loeb ja peabki oma arvamust avaldama. Juurde sain esinemisjulgust, oskust paremini oma tegevusi planeerida ja näha tervikut. Sain ka näidata, et olen olemas. Kellel on soov õppida, areneda, siis juhtide reserv on selleks hea võimalus.

Kandideerimiseks saada oma motivatsioonikiri e-posti aadressile merike.jaamul@post.ee hiljemalt 6.veebruar 2009.a. Lisa juurde märke vastavalt kandideerimise soovile, kas "Juhtide reserv" või "Spetsialistide reserv". Lisainfot saab telefonil 6257 220

Meie eesmärk on tagada Eesti Posti jätkusuutlikkus – suurendada klientide rahulolu ja tõsta teenuste kasumlikkust.

Selle saavutamiseks on koostatud järgmiseks kolmeks aastaks ettevõtte strateegia, milles on toodud välja valdkonnad, kus me tahame olla; valdkonnapõhised eesmärgid, kuhu tahame jõuda; tegevused eesmärkide saavutamiseks ja mõõdikud, mille alusel otsustada valitud suundade õigsuses ja eesmärkide saavutamise üle. Sellest lähtuvalt on koostatud ka alanud aasta eelarve.

Aastaks 2009 oleme seadnud kolm metsikult tähtsat eesmärki – teenused korda, süsteemne müügitegevus käima ja tulemusjuhtimiskultuuri rakendamine. Nende eesmärkide saavutamine algab ennekõike mõtlemise muutmisest – me otsime sihiteadlikult ja püsivalt kõiki võimalusi ettevõtte majandustulemuse parandamiseks, klientide rahulolu suurendamiseks, probleemide ennetamiseks ja vähendamiseks.

Teenused korda

Kliendi ootus Eesti Posti teenustele on ju väga lihtne – toimetage postisaadeti õigel ajal õigesse kohta õiges koguses. Me paneme kirja oma teenuste protsessid ehk kuidas neid teenuseid osutame, st peame kliendile antud lubadust. Ja me tagame teenuseprotsesside arusaadavuse, et töötajatel oleks võimalikult ladus erinevaid teenuseid pakkuda.

Süsteemne müügitegevus

Selles valdkonnas tuleb astuda samm edasi, seniselt passiivselt kliendihalduselt tuleb rohkem keskenduda aktiivsele müügile. Parim müük ei ole müük iga hinna eest, vaid kliendile selle pakkumine, mida ta tegelikult vajab. Et olla müügis edukas, tuleb alustada kliendi soovide kuulamisest ja vajaduste arusaamisest. Ja ennekõike tuleb vaadata olemasolevaid kliente, milliseid teenuseid nad meilt ostavad ja milliseid meie konkurentide käest, milliseid teenuseid nad veel vajaksid?

Post on mahuäri. Jätkusuutlik tegevus ei ole langevate mahtude juures hindade tõstmine, vastupidi toob see kaasa veelgi mahtude vähenemist. Postiteenuste loogikast lähtudes ei kao ju kulud kuhugi.

Tulemusjuhtimiskultuur

Tulemusjuhtimine ongi kõigi eelpool kirjeldatud mõtestatud tegevuste kogum – me keskendume tulemuse saavutamisele: seame endale eesmärgid, valime vahendid nende eesmärkide saavutamiseks ja jälgime pidevalt, kuidas meil läheb, kas me liigume õiges suunas õiges tempos. Me analüüsime pidevalt oma tegemisi ja neile faktidele tuginedes parendame pidevalt oma äriprotsesse. Me pühendume lahenduste leidmisele ja rakendamisele, mitte ei otsi ettekäändeid ega vabandusi.

Ei ole vaja oodata, et keegi tuleb ütleva, kus ja mida annab kasumlikumalt teha. Näiteks autojuht, kes teeb igapäevast postiringi pooltühja autoga, peaks ise andma märku, et see on ebamõistlik tegevus. Mõelda tuleb – kas kõik see, mida me teeme, on kliendid nõus ka kinni maksma?

Postkontori juhataja töös on esmaoluline, et kliendid saaksid kiiresti teenindatud. Ka siin on mõtlemisainet töögraafikute koostamisel või eraldada lette kiiremaks teenuste osutamiseks. Üheks võimaluseks ettepaneku edastamisel on kindlasti ideepank, kasutage seda rohkem!

Tulud ja kulud

Tulusid me ainult ise mõjutada ei saa (üldine majandusolukord, konkurendid, kliendid, kes otsuseid teevad). Küll aga on kulud meie juhtida, teeme seda siis targalt! Alustame mõtlemise muutmisest. Suhtume Eesti Posti kui oma kodusse ja talitame põhimõttel, kas me kodus nii teeksite?

Tegusat alanud postiaastat!

Möödunud aasta novembris külastasid meie postkontoreid uuringufirma TNS Emor testkliendid. Kokku sooritati 122 ostlust 62-s A ja B kategooria postkontoris.

Testostud ehk *mystery shopping* on kõikjal maailmas levinud meetod, mis tegeleb klienditeeninduse testimisega. Testkliendid pöörduvad teenindajate poole kui tavalised kliendid ning jälgivad teeninduskontakti sujumist ja nõuetekohasust.

Hinnanguid anti 4-palli süsteemis, kus väga heaks tulemuseks peeti hinnanguid vahemikus 3,7 – 4,0 ja keskmiseks tulemuseks hinnanguid vahemikus 3,2 – 3,6. Tulemusi alla 3,2 hinnati nõrgaks ning sellise hinnangu saanud postkontorites tuleb tõsiselt aru pidada, kuidas teenindust parandada.

Kahe erineva situatsiooni testostude tulemuste põhjal vajab parandamist meie teenindajate situatsiooni kaardistamise oskus (keskmine 2,5), sest tihtipeale jõuti sobiva lahenduseeni tänu kliendi enda aktiivsele küsimuste esitamisele. Keskmisest kõrgemaid hinnanguid said teenindajate kuulamisoskus (3,65) ja üldine suhtumine (3,5).

Kõigi ostluste keskmine hinnang oli 3,4 (2006. a uuringu tulemus samuti 3,4), mis on vägagi keskpärane tulemus. Kas me ikka tahame olla keskpärased?

Testostude maksimumhinnangud (4,0) said järgmised postkontorid:

Räni pk (vastutav klienditeenindaja **Annely Noobel**), Räpina pk (juhataja **Õnne Randla**), Loksa pk (juhataja **Olga Losjeva**), Õismäe pk (juhataja **Kaire Heinmäe**).

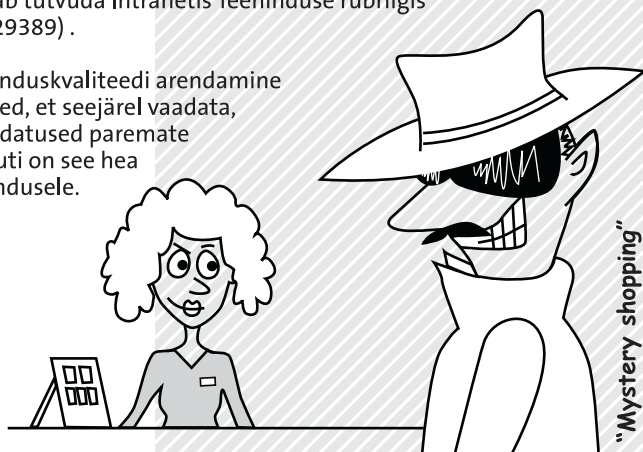
Keskmisest parema tulemuse said kokku 16 postkontorit, keskmise hinnangu 28 ja nõrga 18 postkontorit.

Klienditeenindajatest said maksimumhinnangu: **Diana Laas** (Võru pk), **Lidia Rahhanskaja** (Sikupilli pk), **Iana Lööke** (Türi pk), **Lia Int** (Räni pk), **Tiina Kender** (Tõrva pk), **Merike Tamm** (Tartu Postikeskus), **Eha Rosen** (Loksa pk), **Galina Kolubai** (Räpina pk), **Marina Padan** (Õismäe pk) ja **Kersti Kõrge** (Võru pk).

Uuringu tervikkokkuvõttega saab tutvuda Intranetis Teeninduse rubriigis (vt <http://192.168.100.25/?id=29389>).

Testostude eesmärgiks on teeninduskvaliteedi arendamine tuues välja tugevused ja nõrkused, et seejärel vaadata, kuidas toimivad tegevuste muudatused paremate tulemuste saavutamiseks. Samuti on see hea tagasiside võimalus meie teenindusele.

Head teenindusaastat!



Alanud aasta tõi kaasa mitmed olulised muudatused postiteenuste osas, mis suuremal või vähemal määral puudutas peaaegu kõiki teenuseid. Suurema reformi tegid läbi ELS kullerteenus reklaamiteenus. Muudeti ka rahvusvahelist kiirpostiteenust ehk EMS-i ja kahepoolset postivahetuse teenust.

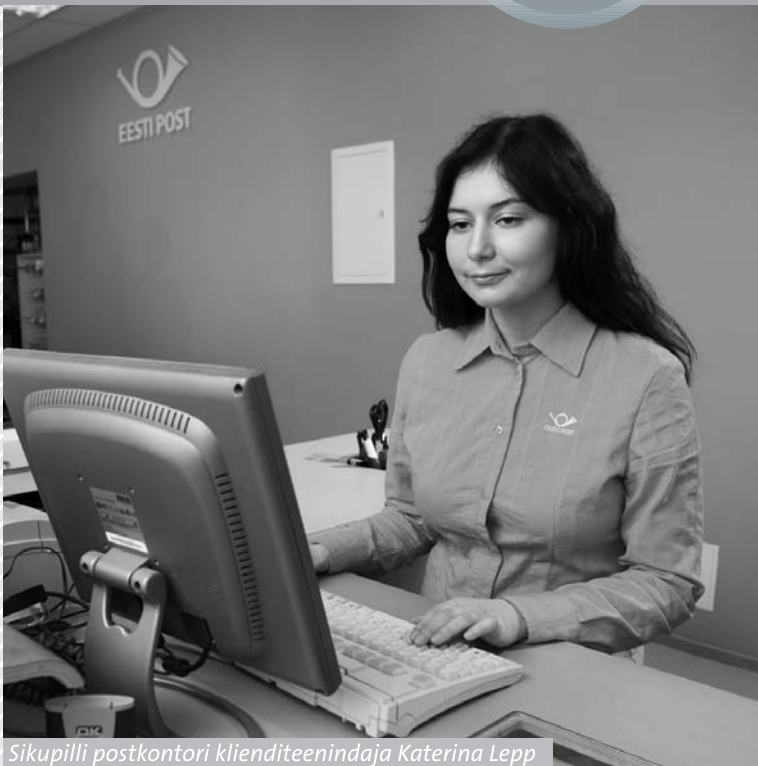
Nii reklaami kui ka kullerteenuse puhul on muutunud teenuse tingimused ja kehtib senisest detailsem hinnakiri. Kullerteenuse puhul on rakendatud näiteks geograafilist hinnastamist (3 tsooni) ja pakside edastamist mitmepakisaadetisena. Reklaamiteenuse puhul rakendus uuest aastast kiirusepõhine hinnastamine – klient saab valida kolmapäevase (D+3) ja kuupäevase (D+6) kandeaja vahel. Need hinnakujunduse muudatused lähtuvad eelkõige põhimõtetest:

- mugavus ja/või kiirus maksab rohkem
- odavam hind saab tulla ainult odavamast protsessist

Rahvusvahelisel suunal lõppes aasta algusest TNT kullerteenuse osutamine postkontorites. See otsus on tingitud soovist senisest aktiivsemalt pakkuda klientidele uuenenud rahvusvahelist kiirpostiteenust EMS. Kui klient vajab garanteeritud kättetoimetamist sihtriigis, näiteks passide jm dokumentide kättetoimetamisel, siis on EMS parim valik.

Väga olulised ja keerukad muudatused on toimumas seoses pensionite väljamaksmisega Posti vahendusel. Alates 1. veebruarist lõpeb pensionite väljamaksmine postkontoris ja teenust osutatakse ainult kandes. Need pensionärid, kellele riik tasuta pensioni kojukannet ei võimalda, peavad selle eest ise maksma. Siiski on iga halva asja juures ka pisut positiivset. Paljud pensionärid hakkavad kasutama pensioni kättesaamiseks hoopis pangateenust. See on hea võimalus meie tublidele teenindajatele ennast näidata ja võita kliente SEB Postipangale.

Järgmistes Postisarve numbrites saate lugeda erinevatest teenustest ja nendega seotud teemadest juba detailsemalt.



Sikupilli postkontori klienditeenindaja Katerina Lepp

Puhkus kuulub normaalse elurütmi juurde, igaüks meist vajab taastumisaega. Selleks, et kuu aega puhata, tuleb üksteist kuud tööd teha. Kui töötaja läheb puhkusele, peab tööandja talle puhkusetasu maksma. Kuidas teada, kas puhkusetasu on õigesti arvestatud? Selleks on kehtestatud puhkusetasu arvutamise kord, Vabariigi Valitsuse määrus nr 278. Puhkusetasu võib arvestada kahel erineval meetodil. Esimene põhineb kuue eelmise kuu tasul ning teine meetod võtab arvesse töötaja kuupalga.

Viimast kasutatakse sel juhul, kui töötaja kuue eelmise kuu keskmine kalendripäeva tulu tuleb väiksem.

Esimene meetod – puhkusetasu = (6 kuu arvestatud töötasu kokku / 6 kuu kalendripäevad kokku, millest on maha lahutatud riiklikud pühad ja haigus- ning puhkuspäevad kalendripäevades) x puhkuspäevad kalendripäevades.

Näide: Töötaja puhkab 10. jaanuarist kuni 23. jaanuarini (14 kalendripäeva).

KUU	PALK	KUU kpv	EI TÖÖTANUD kpv	ARVESSE kpv
JUULI	2700	31	10	21
AUGUST	5200	30	-	30
SEPTEMBER	3600	30	5	25
OKTOOBER	5200	31	-	31
NOVEMBER	5200	30	-	30
DETSEMBER	2200	28	13	15
Kokku:	24 100	180	28	152

Päevatasu = 24100 : 152 = **158.55**

Puhkusetasu = 158.55 x 14 = **2 219.70**

Teine meetod – puhkusetasu arvestamise aluseks võetakse kuupalk.

Puhkusetasu = (kuupalk / kuu tööpäevade arv) x puhkusperioodi tööpäevade arv.

10. jaanuarist kuni 23. jaanuarini ja tema kuupalk on 6 000.- krooni.

Puhkusetasu = (6 000.- / jaanuari tööpäevade arv) x 10 (jaanuari 2008 tööpäevad ajavahemikul 10.01 - 23.01).

Puhkusetasu makstakse täies ulatuses hiljemalt eelviimasel tööpäeval enne puhkuse algust. Sageli on probleemiks, et puhata saame osadena. Siin peab kindlasti arvestama, et üks katkematu osa peab kestma vähemalt 14 kalendripäeva. Puhkuse katkestamise korral peab töötaja arvestama, et saamata jäänud puhkuse osas tehakse tasaarveldus järgneva kuu palgaga, sest saamata jäänud puhkuse kasutab töötaja teisel perioodil. Praktikas käsitletakse sellisel juhul makstud puhkusetasu kui avansina saadud palka ehk sisuliselt teeb tööandja vastava ümberarvestuse. Sama aja eest nii puhkusetasu kui ka palka ei maksta. Lisaks põhipuhkusele, mille kestvus aastas on 28 kalendripäeva, on töötajal, kellele on määratud töövõimetuspension, õigus pikendatud põhipuhkusele. Lahtiseletatult lisandub põhipuhkusele veel seitse päeva. Neid päevi arvestatakse samuti kalendripäeva keskmise tasu alusel. Eesti Posti kollektiivlepingust tulenevalt on töötajatel võimalik saada veel lisapuhkepäevi töötasu säilitamisega ehk nn talvepuhkust, mida on võimalik saada ajavahemikul 1. oktoober kuni 31. märts, välja arvatud detsembrikuu. Puhkuse pikkus sõltub tööstaažist tööandja juures. Lisapuhkepäevadele eraldi arvestust ei tehta, vaid makstakse välja koos palgaga ning aluseks on kalendripäeva keskmine tasu.

Puhkuseliike on veel teisigi, tuntuim on vanematele ette nähtud täiendav puhkus. Selle pikkus on kolm tööpäeva, kui töötajal on üks või kaks alla 14aastast last, kuus tööpäeva, kui töötajal on kolm või enam alla 14aastast last või vähemalt üks alla 3aastane laps. Emale või isale antav kolme- või kuuepäevane täiendav lapsepuhkus liidetakse põhi- ja lisapuhkusele või antakse poolte kokkuleppel muul ajal samal tööaastal. Jooksval aastal kasutamata jäänud täiendavat

lapsepuhkust järgmisele tööaastale viia ei saa. Täiendava lapsepuhkuse aja eest riigieelarve vahenditest hüvitamisele kuuluva puhkusetasu arvutamisel korrutatakse töötaja poolt kasutatavate täiendava lapsepuhkuse tööpäevade arv 66 krooniga. Kuigi neid päevi tasustatakse madalamalt, kui põhipuhkuse päevi, on see siiski väärt võimalus olla lastega rohkem koos. Seadusandja on mõelnud ka isadele. Lapse isa võib kasutada 10 tööpäeva täiendavat lapsepuhkust ema rasedus- ja sünnituspuhkuse ajal või hiljemalt kahe kuu jooksul pärast lapse sündi. Kui 2008. aastal tasustati neid päevi kalendripäeva keskmise tasuga, siis alates jaanuarist 2009 tasu nende puhkusepäevade eest ei maksta.

Ilusat puhkuseaega kõigile!

Tööjõu voolavus vähenes kolm protsenti

Merike Jaamul / *personalijuht*

Tööjõu voolavus on töötajate liikumise määr, millega saab hinnata ettevõtte konkurentsivõimelisust ja jätkusuutlikkust. Tööjõu voolavuse määr saadakse lahkunud töötajate (arvestusse lähevad, vaid omal soovil lahkunud töötajad) arvu jagamisel töötajate keskmise arvuga.

Eesti Posti tööjõu voolavus on aastate lõikes olnud küll väikeste kõikumistega, kuid suhteliselt stabiilne. Eelmisel aastal oli see näitaja võrreldes üle-eelmisega ootuspäraselt langustrendis – tööjõu voolavus vähenes 3%, st 182 töötaja võrra.

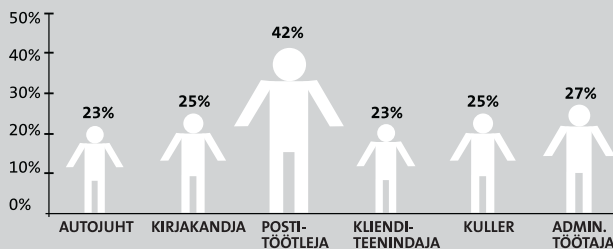
Muudatused on toimunud ka ametikohtade lõikes. Võrreldes üle-eelmise aastaga on postitöötajate osas voolavus vähenenud poole võrra. 2007. aastat mäletame kindlasti kui olulist töötajaskonna uuenemise aastat, mil personalivaldkonna märk-sõnadeks olid uute töötajate värbamine ja väljaõpetamine.

Kalendriaasta lõikes oli nii 2007 kui 2008 voolavus tõusvas trendis kuni III kvartalini. 2007. aasta IV kvartalis langes voolavus aasta alguse tasemele ning 2008. aasta IV kvartalis isegi alla selle – 3%-ni (2008. a. I kvartal 5%).

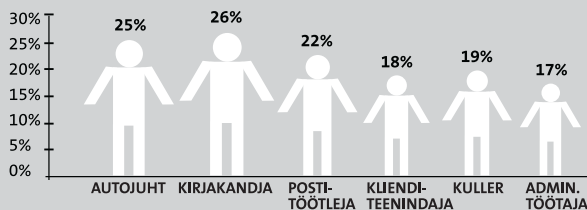
Eelduste kohaselt väheneb 2009. aastal antud näitaja veelgi, kuna voolavuse määra mõjutab kindlasti ka praegune majanduslangus.

Jätakuvalt head koostööd soovides!

Tööjõu voolavus 2007 ametikoha gruppide lõikes



Tööjõu voolavus 2008 ametikoha gruppide lõikes



Eesti Post on Eesti sportlikem ettevõtte 2008. Selle fakti nimel nägi vaeva 126 võistlejat ja sajad rahvasportlased, osaledes enam kui 60-l erineval võistlusel ja rahvaspordiüritusel. Alanud aasta töötab veelgi postitöötajate sportlikku aktiivsust tõsta. Spordiklubi partneritena on lisandunud Arctic Sport Tartus ja Ritual Tallinnas, kasvatades Spordiklubi lepingulist partnerite arvu kolmekümne kaheksani.

Maletajad tegid otsa lahti...

... Paul Kerese nimelisel mälestusturniiril. Seekord said tubli saavutusega hakkama naised. KTK juhataja Margit Brokko-Olde võitis esikoha ja pressiesindaja Inge Suder pronksi. „Esimene medal males täiskasvanute arvestuses,“ kommenteeris oma tulemust Suder. Rahvusvahelist malereitingut omav Margit Brokko-Olde aga võitis kõik kohtumised mängleva ülekaaluga ning lubas järgmine kord kaasa teha juba meeste arvestuses. Meie meesmaletajad näitasid viiekümne osalejaga turniiril tulemusi teises kümnes ja võistlejaterivi lõpuosas. „Kogemuse kasvades kadusid ka tunded,“ ütles kandevõrgu arendamise osakonna projektijuht Andrus Liiv, kes oma miinimumeesmärgi – vähemalt üks viik, ka kahekordselt täitis. Küsimusele, kas närv on must, vastas just esimest kaotust analüüsiv teenuste- ja ärimüügi osakonna müügijuht Ott Alemaa: „Närv ei olegi must, aga värv oli küll viimases partiis must.“

Traditsioonilisel Audru võrkpalliturniiril 10. jaanuaril osales seekord ka Eesti Posti Spordiklubi võistkond, kes tõi koju kindla esikoha (võistkondi oli 12), kaotamata ühtegi geimi. „Tore on 15ne aasta jooksul ka ise ükskord seda turniiri võita,“ ütles mänguplatsil kiirete liigutustega silma paistnud Audru pk juhataja Urve Vesik ning lisas naljatades: „Nüüd võib juhtuda ka nii, et järgmisel aastal enam ei kutsatagi.“



Vennad Ehitus 7-võistluste teise koha võistkond: Mari Allese (naiste üldvõitja), Toomas Tammsaar, Kristjan Noormets ja Ott Alemaa.

Selle aasta esimesed tulemused said kirja ka meie bowlingumängijad – 16. jaanuaril Kalevi Firmspordi bowlinguvõistlustel said Anneli ja Jaanus Undrest ning Katrin Püks teise koha ning 17. jaanuaril Firmspordi Liidu öö-bowlingul juba koos Ero Hiiesalu ja Tõnu Metsariga kindla võidu.

17. jaanuaril sai alguse ka riigiametnike korvpalliturniir, kus meie võistkond mullu finaalvoorudesse ei pääsenud, kuid nüüd võideti esimeses mängus 48 punktiga Sotisaalministeerium.

18. jaanuaril tegid esimese etteaste ka meie 10 kerge-jõustiklast, osaledes Vennad Ehituse seitsme-võistlusel Tartus ning tuues koju kindla teise koha. Naiste arvestuses võitis teist aastat järjest Mari Allese.

Eelseisvad üritused

Kõik Eesti Posti Spordiklubi liikmed, kellel vastaval alal võistlemise kogemus, saavad osaleda ka järgmistel eelseisvatel võistlustel:

- 31. 01. Kalevi Firmspordi saalihokivõistlused
- 7. 02. Kõrvemaa suusamaraton vabatehnikas või lumepuudusel suusaimitatsioon
- 6.- 8.02. toimuvad Kurgjärvel Kalevi Firma-spordi talimängud – slaalom, kalapüük, murdmaasuusatamine ja lauajalgpall
- 15. 02. Tartu suusamaraton klassikalises tehnikas
- 27.02-1.03. Firmspordi Liidu talimängud – kiiruisutamise, suusatamine, slaalom, kalapüük ja võrkpall.

Sportlikku aastat!



Kalevi Firmspordi bowlinguvõistluse hõbedavõistkond: Jaanus Undrest, Anneli Undrest ja Katrin Püks.



Medalinaised Kalevi Firmspordi malevõistlustelt: Margit Brokko-Olde ja Inge Suder.

Side



Möödunud suvel osalesin suvetuuril Eesti Posti sildi all ja kui see ettepanek mulle tehti, siis tundus kohe, et see on üks aus asi ja koheselt tuli meeltesse soe ja positiivne tunne. On ju postiamet saatnud kogu meie elu. Minu lapsepõlve maakohas Puiatus asus postkontor kohe koolimaja (mitte see kool, mida mõtlete) kõrval ja arvan, et käisin peale iga koolipäeva „sided“ läbi. Ei teagi, miks? Vist värskete ajalehtede lõhna pärast. Ja ka kindlasti ilusate markide pärast, kus oli peal loomi ja liblikaid ja kalu. Rääkimata Leninist. Ja imelik tunne oli lasta kirja rauast postkasti. Oi-oi kui palju olen elus kirju saatnud ja kirju oodanud aknal postiljoni oodates, kui palju on kirjad rõõmu! ja vahel sai ka salaja nutetud.

Tänapäeval on see kõik muutunud. Paberkiri on jäänud omamoodi romantikaks. Ometi ei ole see minu jaoks päris lõppenud. Tegelen sellisel alal, kus inimesed tahavad vahel edasi anda oma mõtteid ja tundeid. Igal postikorral siin Vilsandi saarel saan umbes 3-4 kirja. on kummaline tunne avada kirja, kui ei tea, kes on selle kirjutanud ja mis ta siis nüüd tahab. Need kirjad on olnud 100 % heasoovlikud. Inimesed on kirjutanud lugusid oma elust, on kirjutanud, milliseid mõtteid on tekitanud minu laulud ja vanemad inimesed jagavad ka kuhjaga elutarkust. Saadetakse pakiga villaseid sokke ja maitseaineid. Enamasti ei ole neil kirjadel saatja aadressi, st et ei oodatagi vastust, vaid tahetakse teha midagi head. Sellised väikesed-suured heateod käivad just kirjaga, mitte elektronpostiga. Mõttes tänan neid inimesi ja püüan edasi luua oma asjakesi nii, et heateod ei lõpeks. Ja tänan ka Eesti Posti, kes on selle kõige vahendajaks, ja eriti tänulik olen siis, kui ümbrikul ei ole midagi rohkem kui „Jaan Tätte“ ja see kiri tuleb siia kaugele merede taha kohale.

Aitäh, sõbrad!

Eesti Postist rääkides oleme harjunud kasutama sõnu postkontor, postipunkt ja postivahetuspunkt. Nüüdsest lisandub uue mõistena ka kandekeskus.

Mis on kandekeskus?

Kandekeskus on Postiteenuste divisjoni struktuuriüksus, mis ühendab keskuse teeninduspiirkonda jäävate postkontorite väljakanded ja töötlemisosakonnad. Esimene kandekeskus moodustati eelmise aasta sügisel Saaremaal. Kandekeskuse juht korraldab ja vastutab terve maakonna igapäevase kojukande toimimise eest, tema meeskonda kuuluvad kõik maakonna kirjakandjad, postitöötlejad ja autojuhid.



Kandekeskuse teeninduspiirkonna kanderiinge planeeritakse majanduslikust otstarbekusest lähtuvalt. Need postiringid, mida on kasumlikum alustada-lõpetada keskusest kaugemal, jäävad edasi toimima selliselt. Seega lisandub veel üks mõiste – kandepunkt. Kandepunktiks on keskusest kaugemal asuva postkontori „tagatuba“, kus ka täna väljuvad kirjakandjad. Kandepunktil oma juhatajat ei ole, nende tegevust koordineerib kandekeskuse juht, kelle lahendada jäävad administratiivsed küsimused – tööajagraafikud, puhkused, asendused ja olmeprobleemid. Oma tööloigu kvaliteedi eest vastutab ennekõike iga töötaja ise.

Kus kandekeskus asub?

Enamus juhtudel saavad need asuma maakonna keskustes ning esialgu kasutame olemasolevate postkontorite „tagatubasid“. Esimene uutes ruumides kandekeskus alustab tööd järgmisel kuul Rakveres, Laada tänaval.

2009. aasta esimeses pooles alustavad uutes ruumides tööd ka Tartu, Narva, Põhja-Tallinna ja Õismäe kandekeskused. Sobivaid ruumilahendusi otsime Pärnu, Mustamäe, Lasnamäe, Võru, Põlva, Kuressaare ja Haabneeme kandekeskustele.

Miks on kandekeskust vaja?

Esiteks – oleme kandetegevuse korraldamises tulemuslikumad.

Eraldades klassikalise postkontorite võrgustiku kaheks – jae-ja kandevõrguks, saab iga juht tegeleda süvenenult ja kvaliteetsemalt oma valdkonnaga. Sarnast praktikat on kasutanud paljud Euroopa ja maailma postifirmad. Kandekeskuste moodustamisega saab senisest paremini kasutada nii juhtide kui töötajate valdkonnapõhist kompetentsi.

Teiseks – optimeerime kulutusi.

Piirkonniti on tingimused kandetöö korraldamisel erinevad, aga valdavas osas teeme seda tööd pindadel, mis on sopilised, täis koridore ja kabinette, asuvad mitmel tasapinnal ning autode laadimisvõimalused puudulikud. Sageli määravad ruumid töötlemisprotsesside korraldamise ja seeläbi ka kulutused protsessile. Kandekeskustes, mis asuvad protsessile sobival pindadel, saame neid kulusid oluliselt vähendada.

Juba mõnda aega on IT divisjonis käinud ITIL põhiste tööprotsesside juurutamine, mille põhieesmärgiks on IT teenuste ja toe optimaalsem pakkumine, ladusam töökorraldus ning teha seda kvaliteetsemalt ja väiksemate kuludega. See tähendab, et keegi aitab arvuti, lisaseadmete ja programmide kasutamisel. Selleks on üksainus koht, kuhu IT alaste murede ja küsimustega pöörduda – **IT Helpdeski**.

Mainitud protsesside juurutamisega on kasutajate jaoks pisut muutunud ka IT toe poole pöördumiste kord – iga e-kirja või telefoni teel saadetud pöördumine registreeritakse ja pöörduja saab selle kohta süsteemse teavituse oma e-posti aadressile. Nimetatud e-kiri teavitab, et kliendi saadetud probleem on registreeritud ning võetud lahendamist vajavate probleemide järjekorda.

Kuidas muudatus mõjutab kasutajaid ja IT toe töökorraldust?

Ükski kasutaja mure, küsimus, tellimus ei saa enam kahe silma vahele jääda ja kõik pöördujad saavad kindlasti vastuse ning murele lahenduse.

Oluline on veel see, et lahendusi on võimalik pakkuda senisest kiiremini, samuti teostada efektiivsemalt tegevusi probleemide ennetamiseks.

Helpdeski saab pöörduda kahel viisil: helistades või e-kiri saata.

Erinevate valdkondade tarbeks on meil kaks telefoninumbrit ja e-aadressi. Kui tekib arvutiga seoses küsimusi või vajab mõni IT alane probleem lahendamist, tuleb kirjutada e-kiri aadressile helpdesk@post.ee või helistada telefonil **625 7246**. Kui on kassasüsteemiga seonduvad probleemid, siis tuleb kirjutada e-kiri aadressile kassatugi@post.ee või helistada telefonil **625 7247**.

Postmargiplaan 2009

15.01.09	Polaaralade ja jääliustike kaitsmine	1 plokk (2marki)
29.01.09	Paju lahing 90	1 mark
12.02.09	Johan Laidoner 125	1 mark
26.02.09	Eesti Vabariigi riigipead – Ants Piip	1 mark
26.03.09	Eesti Vabariigi riigipead – Lennart Meri	1 mark
14.04.09	Eesti Rahva Muuseum 100	1 mark
23.04.09	Riigikogu 90	1 mark
05.05.09	EUROPA - astronoomia	2 marki
14.05.09	Räpina paberivabrik 275	1 mark
05.06.09	125 aastat Eesti lippu	1 mark
18.06.09	XXV üldlaulupidu	1 mark
10.07.09	Narva Aleksandri kirik 125	1 mark
10.09.09	Eesti fauna – karu	1 mark
22.09.09	Eesti kergejõustik 100	1 mark
24.09.09	Hara tuletorn	1 mark
08.10.09	Aasta lind – kodukakk	1 mark
22.10.09	Veskid – Angla tuulik	1 mark
05.11.09	Mõisahooned	1 mark
19.11.09	Jõulud	2 marki

Jõulukaupade müügiga alustasime juba oktoobris-novembris. Müüki toetavaks materjaliks oli kliendileht, mis pakkus häid kingiideid: raamatud, kalendrid, lastekaubad. Ka sel aastal oli postkontorites lai jõuluteemaliste kaartide valik. Samuti olid müügil jõuluümbrikud. Postkontoritest sai sel perioodil osta ka valikuliselt soodushinnaga kaarte. Klienditeenindajad said oma ametioskuseid testida teatud valikkaartide müügivõistlusel, mis toimus postkontorite erinevate kategooriate lõikes. Kolm parimate müügitulemistega klienditeenindajat igast postkontorite kategooriast said auhinnad.

Võitjad on tänaseks selgunud, millega saab lähemalt tutvuda intranetis rubriigis – teenuse osutamine-müük-kampaaniad-müügivõistlused. Erinevate kategooriate parimad müüjad olid sel korral: **Anu Sander** (Viljandi pk), **Küllti Tiivas** (Türi pk), **Olga Rõzova** (Emajõe pp) ning **Leena Tamm** (Rakvere kesklinna pp).

Samaaegselt toimus ka margimüügivõistlus vanema tariifiga markidele laojääkide vähendamise eesmärgil. Müügivõistluse tulemustega saab tutvuda intranetis.

Osades postkontorites oli jõulumüük korraldatud eraldi teenindusletiga. Müügiedu üheks oluliseks võtmeks on kindlasti alati meie aktiivsed klienditeenindajad.

Tänu sõnad tublidele tegijatele ja edukat müügiaastat!

Suure mõjuga piasjad

Birgit Lüüs / Põhja piirkonna jaevõrgu osakonna konsultant

Postiasutusse sisenedes märkab klient kõigepealt ruumide välimust ning järgmisena koondub tähelepanu klienditeenindajale. Nendevaheline suhtlus tugineb suurel määral esmamuljele. Kliendi jaoks on alati usaldusväärsem asutus, kus töötajad kannavad ühtset vormi. Vormiriietus annab ka töötajale endale nii kindlus- kui ühtekuuluvustunde.

Paraku ei saa kõigile töötajatele üheaegselt vormiriietust võimaldada. Töötame kindlasti edasi eesmärgi suunas, et kõikidel töötajatel oleks tulevikus vormiriided. Hetkeseisu arvestades on mul mõned tähelepanekud.

Juhul, kui klienditeenindajal on vormiriietus olemas, siis on tal kohustus seda kanda. Jahedama temperatuuri korral tuleks klienditeenindajal pluusi peal kanda bleiserit või selle puudumisel vastavalt Teenindusstandardile Eesti Posti värvitemaatikaga sobivaid riideesemeid (kena mulje jätab ka ühevärviline tume- või helehall vest). Vormiriietuse puudumisel kantakse vormiriietusele sarnases toonis pluusi, pintsakut, seelikut ja/või pükse.

Töötajatel, kes klientidega kokku puutuvad on veel üks kohustus – kanda nähtaval kohal vasakul pool rinnasilti. Alates 1.12.08 kehtib uus rinnasiltide juhend ning soovitan kõikidel postiasutuste vastutavatel töötajatel sellega tutvuda. Nendel esmapilgul väikestel detailidel on tegelikult suur mõju postiasutuse väljanägemisele ning seetõttu ka kliendi arvamusele Eesti Postist. Jälgigem seda põhimõtet.

Vormiriietuse või rinnasiltide küsimustes palun pöörduda Birgit Lüüsi poole e-posti aadressil: birgit.luus@post.ee.

Koos leiame lahenduse!

Eha Poks – 1. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Lääne piirkond, Märjamaa pk kirjakandja
Urve Koidumäe – 2. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Lääne piirkond, Risti pk juhataja
Helbe Vind – 2. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Edela piirkond, Viljandi pk vastutav postitöötleja
Valentina Varik – 3. jaanuaril 20. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Edela piirkond, Penuja pk vastutav klienditeenindaja
Age Oidemaa – 5. jaanuaril 20. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Edela piirkond, Karksi-Nuia pk kirjakandja
Tiiu Pere – 9. jaanuaril 20. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Ida piirkond, Triigi pk kirjakandja
Küllil Paulus – 10. jaanuaril 20. tööjuubel – postiteenuste divisjon, Ida piirkond, Rakvere pk asejuhataja
Ivi Kaaver – 11. jaanuaril 20. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Lõuna piirkond, Võru pk vastutav postitöötleja
Natalja Leer – 14. jaanuaril 35. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Ida piirkond, Narva Kesklinna pk vastutav klienditeenindaja
Eha Kaldaru – 16. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Ida piirkond, Kohtla-Järve 3 pk vastutav klienditeenindaja
Galina Aromäe – 16. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Põhja piirkond, Mustamäe pk juhataja
Svetlana Berezinskaja – 16. jaanuaril 20. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Põhja piirkond, Tallinna pk klienditeenindaja
Ljudmila Štšeglova – 23. jaanuaril 25. tööjuubel – Postiteenuste divisjon, Põhja piirkond, Pelguranna pk kirjakandja

Palju õnne!

Uued postmargid

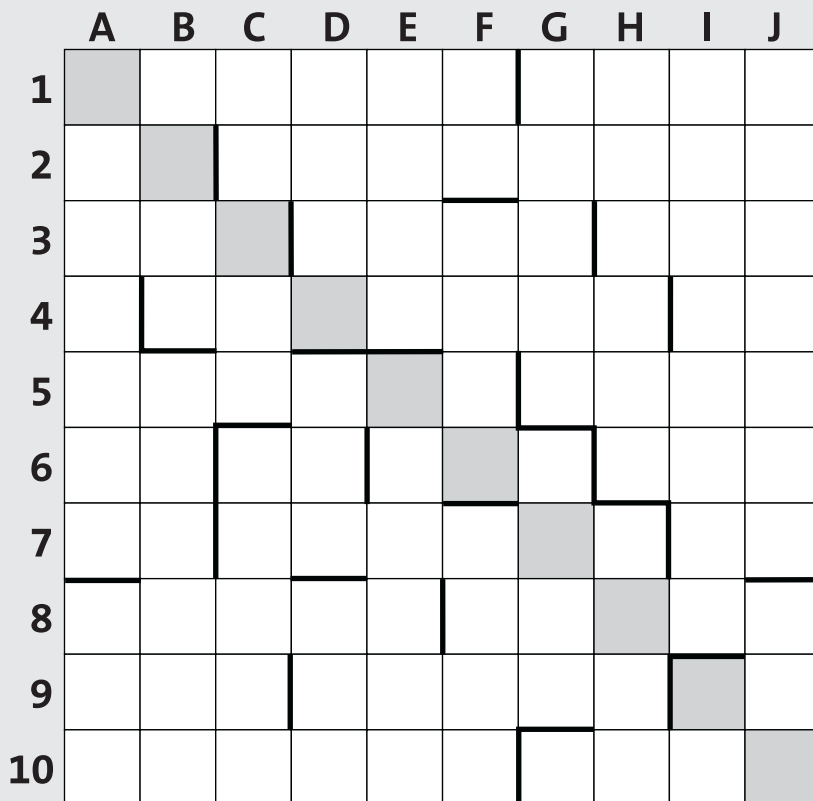


Polaaralade ja jääliustike kaitsmine

15. jaanuar 2009

420-15.01.09
 Nominaal: 30.00
 Trükk: ofset
 Perforatsioon 13 : 12½
 Kujundus:
 Lembit Lõhmus
 Plokk: 120 x 78 mm
 Trükiarv: 75 000
 Trükikoda:
 AS Vaba Maa

- 1 Parim postitöötleja – glasuur
 - 2 Ladina(lüh) – meteoriidikraatrid Eestis
 - 3 ... Tolstoi – ehitusmaterjal – ...Jaanson (lendur)
 - 4 Sekund – raatus - nõuk. aja tiitel
 - 5 Tundel —... pink
 - 6 Noot - sidesõna —... Lundver – ... tv
 - 7 University of Toledo - ümar– Microsoft
 - 8 Räbal - suur – ... (üks maailma suurimaid järvi)
 - 9 Määrdeaine – Jordaania pealinn – teatmeteos
 - 10 Parim kirjakandja – kehaosa
- A Kunstnik (postmargil) – hobuse ergutus
 - B Kännivahend – küpsetuspulber
 - C Elagu (ld.) – parim klienditeenindaja
 - D Suusataja – Eesti arhitektuurimuseum – seal (vn.k.)
 - E Ava sulgev kate – tagasi tulema
 - F Keem. el. – filmi kangelane – margariin
 - G Pisut – ... Kaal – džaul
 - H Riidesort – kodulind
 - I Elanikega täitma – teat. liit (lüh.)
 - J Parim kuller – jalg (ing. k.)



Ristsõna koostas: Jaak Eamets

Oktoobris avaldatud ristsõna lahendajatest sai auhinna **Anneli Raikerus** Kose postkontorist. Lahenda ristsõna ja saada vastus hiljemalt 4. veebruariks aadressil Pallasti 28, 10001 Tallinn „Postisarv”. Õigesti vastanute vahel loositakse välja auhind.

Toimetuse: Eve Aab, Pallasti 28, 10001 TALLINN telefon: 6257 235 e-post: eve.aab@post.ee
Kujundas: Maarja Kotkas Tiraaž: 4365 Trükkikoode: AS Vaba Maa, fotod Postimuseumi ja Eesti Posti arhiivist

REKLAAMITEENUSE FILMIVÕTTED

