

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un zinātnes ministrijas
2006.gada 21.jūnija
rīkojumu Nr. 510

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0347

Profesija

Pasta operators

Kvalifikācijas līmenis

2

Nodarbinātības apraksts

Pasta operators strādā *Latvijas Pasta* nodaļās, veic pasta sūtījumu pieņemšanu, apstrādi, izsniegšanu un sniedz citus pasta pakalpojumus klientiem

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Veikt darba pienākumus saskaņā ar pasta darbību reglamentējošajiem dokumentiem.	1.1. Pielietot ikdienas darbā pasta darbību reglamentējošo dokumentus. 1.2. Veikt darba pienākumus saskaņā ar Amata instrukciju.
2. Sniegt kvalitatīvus pasta pakalpojumus klientiem, atbilstoši klientu apkalpošanas kultūras standartam.	2.1. Sniegt informāciju fiziskām un juridiskām personām par <i>Latvijas Pasta</i> piedāvājumiem. 2.2. Uzturēt kārtībā darba vidi/vietu. 2.3. Nodrošināt ātru klientu apkalpošanu. 2.4. Veidot klientorientētu saskarsmi. 2.5. Ievērot higiēnas noteikumus darba vietā.
3. Pieņemt pasta sūtījumus no fiziskām un/vai juridiskām personām	3.1. Iekšzemes vienkāršas un ierakstītas pastkartes, vēstules un bandroles. 3.2. Starptautiskas vienkāršas un ierakstītas pastkartes, vēstules, bandroles un speciālos maisus "M". 3.3. Iekšzemes un starptautiskas sīkpakas. 3.4. Iekšzemes un starptautiskas vienkāršas un apdrošinātas pakas. 3.5. Valdības pasta sūtījumus. 3.6. Iekšzemes un starptautiskos eksprespasta sūtījumus. 3.7. Iekšzemes un starptautiskos naudas pārvedumus. 3.8. Iekšzemes un starptautiskās telegrammas.
4. Sagatavot pieņemtos pasta sūtījumus nosūtīšanai.	4.1. Šķirot pieņemtos pasta sūtījumus pēc veidiem, kategorijām un virzieniem. 4.2. Reģistrēt pasta sūtījumus pavaddokumentos. 4.3. Sagatavot apmaiņai maisus ar pasta sūtījumiem. 4.4. Veikt pasta apmaiņu kontrolējošās personas klātbūtnē.
5. Saņemt un apstrādāt pasta sūtījumus adresāta pasta nodaļā.	5.1. Veikt pasta apmaiņu, ja ir atļaujta. 5.2. Noformēt ienākošos pasta sūtījumus un sagatavot tos izsniegšanai adresātam.
6. Organizēt pasta sūtījumu piegādi.	6.1. Izsniegt pastniekam piegādē visu veidu pasta sūtījumus, t.sk. telegrammas. 6.2. Izsniegt pastniekam piegādē pensijas, reklāmas materiālus, preses izdevumus. 6.3. Saņemt atskaiti no pastniekiem par piegādātajiem/nepiegādātajiem pasta sūtījumiem. 6.4. Nepieciešamības gadījumā piegādāt un izsniegt visu veidu un kategoriju pasta sūtījumus fiziskām un juridiskām personām pēc adresāta dzīves vietās vai atrašanas vietās.
7. Izsniegt pasta sūtījumus adresātam.	7.1. Izsniegt adresātam (fiziskai un juridiskai personai) visu veidu pasta sūtījumus un noformēt attiecīgo dokumentāciju. 7.2. Informēt adresātu par ienākušiem pasta sūtījumiem, kā arī par sūtījumu saņemšanas iespējām. 7.3. Izsniegt sūtījumus pēc pilnvarām un informēt klientus par sūtījumu izsniegšanas iespējām citai personai. 7.4. Paskaidrot klientam par neizsniegtajiem sūtījumiem.
8. Sniegt pasta norēķinu sistēmas pakalpojumus (PNS).	8.1. Piedāvāt <i>Pasta norēķinu sistēmas</i> pakalpojumus fiziskām un juridiskām personām, iepazīstināt klientus ar PNS noteikumiem. 8.2. Atvērt, apkalpot un slēgt PNS kontus fiziskām un juridiskām personām.

	8.3. Veikt norēķinus starp PNS kontiem, iemaksas PNS kontos un izmaksas no tiem fiziskām un juridiskām personām. 8.4. Noformēt naudas pārvedumus uz PNS un banku norēķinu kontiem.
9. Pieņemt no klientiem iesniegumu par pasta sūtījumu meklēšanu, pretenzijām un priekšlikumiem.	9.1. Pieņemt no klientiem mutiskās un rakstiskās sūdzības, pretenzijas par pasta sūtījumu piegādi un <i>Latvijas Pasta</i> darbu. 9.2. Pieņemt no klientiem un noformēt iesniegumu par pasta sūtījuma meklēšanu. 9.3. Izpildīt dienesta pieprasījumus par pasta sūtījumu meklēšanu.
10. Pielietot pastā izmantojamās datorprogrammas.	10.1. Strādāt PNS programmatūrā. 10.2. Strādāt ar elektronisko kases aparātu. 10.3. Sagatavot darba dienas/maiņas atskaites. 10.4. Sagatavot darba dienas/maiņas atskaites.
11. Citu pakalpojumu (saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem) sniegšana klientiem.	11.1. Veikt pensiju un pabalstu izmaksu. 11.2. Pieņemt komunālos un citus maksājumus (saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem). 11.3. Noformēt preses izdevumu abonēšanu. 11.4. Veikt banku operācijas (saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem). 11.5. Pārdot priekšapmaksas kartes, transporta biļetes, loterijas biļetes un komercpreces. 11.6. Noformēt Western Union naudas pārvedumus. 11.7. Noformēt DHL sūtījumus. 11.8. Veikt Biļešu servisa operācijas. 11.9. Apgūt jaunievistos Latvijas Pasta pakalpojumus.
12. Materiālā atbildība.	12.1. Veikt pasta sūtījumu apgrozījuma un faktiskā atlikuma uzskaiti darba dienas/maiņas beigās. 12.2. Veikt skaidras naudas, pasta vērtszīmju un citu vērtību apgrozījuma uzskaiti savā darba vietā.

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Psiholoģiskie un emocionālie faktori – saskarsme ar kolēģiem, darbs ar klientiem .

Īpašas prasības uzdevumu veikšanai

Valsts valodas prasme atbilstoši LR normatīvo aktu prasībām.

Prasmes

Speciālās prasmes profesijā	Kopējās prasmes nozarē	Vispārējās prasmes / spējas
<ul style="list-style-type: none"> pieņemt, noformēt, sagatavot nosūtīšanai pasta sūtījumus piegādāt un izsniegt klientiem pasta sūtījumus veikt pasta apmaiņu sniegt klientiem visus pakalpojumus, ko piedāvā Latvijas Pasts 	<ul style="list-style-type: none"> pielietot savā darbā Pasta likumu, MK noteikumus, Pasauls pasta konvenciju, Latvijas pasta ģenerāldirektora izdotos rīkojumus un instrukcijas, kā arī citus pasta darbību reglamentējošus dokumentus atrast un pielietot informāciju, kas nepieciešama ikdienas darbā 	<ul style="list-style-type: none"> pozitīvi attiekties pret apkārtējo vidi, dabu un sabiedrību papildināt un pilnveidot zināšanas specialitātē spēja apzināties, kontrolēt un vadīt savas emocijas pārzināt datoru lietotāja līmenī un pielietot pastā izmantojamās datorprogrammas lietot biroja tehniku noformēt lietišķos dokumentus komunicēties valsts valodā un svešvalodās

<ul style="list-style-type: none"> • pielietot pasta un citu pakalpojumu tarifu • strādāt ar elektronisko kases aparātu • sagatavot <i>Latvijas Pasta</i> arhīvam ražošanas dokumentāciju • piedāvāt un izskaidrot klientiem informāciju par pastā piedāvājumiem pakalpojumiem 	<ul style="list-style-type: none"> • ievērot darba aizsardzības, drošības tehnikas un ugunsdrošības noteikumus • sniegt pirmo palīdzību nelaimes gadījumos • rūpīgi izpildīt savus darba pienākumus, rīkoties pārdomāti un atbildēt par sava darba rezultātiem • teorētiskās zināšanas pielietot praksē • ievērot profesionālās ētikas principus 	<ul style="list-style-type: none"> • ievērot profesionālās saskarsmes pamatprincipus • strādāt patstāvīgi un komandā • spēja pašizglīties • ievērot uzvedības etiķeti • izzināt, saprast un noteikt klientu vajadzības • spēja un prasme sistemātiski plānot un strukturēt savu darbu • spēja saprasties ar dažādiem cilvēkiem, radot par sevi profesionāla un uzticama cilvēka iespaidu
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Pielietošana
Profesionālā terminoloģija svešvalodās			
Franču valoda speciālajā pasta terminoloģijā			
Profesionālā saskarsme			
Latvijas Pasta darbību reglamentējošie dokumenti un normatīvie akti			
Pasta darba organizācija un pasta darba ekspluatācija			
Pasta sūtījumu veidi un kategorijas			
Pasta sūtījumu pieņemšanas, apstrādāšanas un izsniegšanas kārtība			
Pasta pakalpojumu apmaksas veidi			
Pasta darbinieku materiālā atbildība			
Darba aizsardzība			
Darba drošības, ugunsdrošības un elektrodrošības noteikumi			
Dienas/maiņas sākuma un noslēguma kārtība pasta nodaļā			
Pasta datorpielietojuma programmas			
Elektroniskie kases aparāti pasta nodaļā			
Lietvedības un arhīva pamatprincipi			
Pasta apmaiņas pamatprincipi Latvijas Republikā un ar citām valstīm			
Uzņēmējdarbības pamati			

Pasta operatora profesijas standarta izstrādes darba grupa:

- I.Golubeva RTK Vispārējo studiju uzņēmējdarbības un vadzinību katedras Pasta nodaļas vadītāja, metodiķe;
- G.Benjamiņa VAS „Latvijas Pasts” pasta ekspluatācijas darba koordinētāja;
- S.Vanceviča VAS „Latvijas Pasts” Rīgas 50.pasta nodaļas priekšnieces vietiece;
- G.Korņeičuka VAS „Latvijas Pasts” Rīgas 50.pasta nodaļas konsultante;
- J.Osipovs VAS „Latvijas Pasts” Rīgas 50.pasta nodaļas kontrolieris.

Pasta operatora profesijas standarta eksperts:

- V. Legzdiņš LR Satiksmes ministrijas valsts sekretārs.