

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un zinātnes ministrijas
2004.gada 3.jūnija
rīkojumu Nr 336

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0260

Profesija

Pasta darbinieks

Kvalifikācijas līmenis

3

Nodarbinātības apraksts

Pasta darbinieks strādā Latvijas pasta struktūrvienībās, veic pasta sūtījumu pieņemšanu, apstrādi, izsniegšanu; sistemātiski pilnveido savas zināšanas un prasmes.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba pienākumu veikšana, saskaņā ar pasta darbību reglamentējošajiem dokumentiem.	1.1. Stingri ievērot savā darbā pasta darbību reglamentējošo dokumentu prasības. 1.2. Sniegt kvalitatīvus pasta pakalpojumus klientiem, atbilstoši klientu apkalpošanas kultūras normām. 1.3. Veikt darba pienākumus saskaņā ar Amata instrukciju.
2. Pasta sūtījumu pieņemšana.	2.1. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes vienkāršas un ierakstītas pastkartes, vēstules un bandroles no fiziskām un juridiskām personām. 2.2. Pieņemt nosūtīšanai starptautiskas vienkāršas un ierakstītas pastkartes, vēstules, bandroles un speciālos maisus "M" no fiziskām un juridiskām personām. 2.3. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes apdrošinātas sīkpakas no fiziskām un juridiskām personām. 2.4. Pieņemt nosūtīšanai starptautiskas sīkpakas no fiziskām un juridiskām personām. 2.5. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes vienkāršas un apdrošinātas pakas no fiziskām un juridiskām personām. 2.6. Pieņemt nosūtīšanai starptautiskas vienkāršas un apdrošinātas pakas no fiziskām un juridiskām personām. 2.7. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes vienkāršas, apdrošinātas, valdības un slepenas kurjerpasta paketes un pakas. 2.8. Pieņemt nosūtīšanai starptautiskās vienkārša, ierakstītas, apdrošinātas, valdības un slepenas kurjerpasta paketes un pakas. 2.9. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes naudas pārvedumus pa pastu un pa telegrāfu no fiziskām personām. 2.10. Pieņemt nosūtīšanai starptautiskos naudas pārvedumus pa pastu no fiziskām un juridiskām personām. 2.11. Pieņemt nosūtīšanai iekšzemes un starptautiskās telegrammas no fiziskām un juridiskām personām.
3. Pieņemto pasta sūtījumu sagatavošana nosūtīšanai.	3.1. Šķirot pieņemtos pasta sūtījumus pēc veidiem, kategorijām un virzieniem. 3.2. Pierakstīt pie pavaddokumentiem reģistrētos pasta sūtījumus. 3.3. Sagatavot pasta maisus ar sūtījumiem pasta apmaiņai. 3.4. Veikt pasta apmaiņu, nododot pieņemtos pasta sūtījumus.
4. Ienākošo pasta sūtījumu pieņemšana un apstrādāšana.	4.1. Veikt pasta apmaiņu, pieņemt ienākošos pasta sūtījumus. 4.2. Noformēt ienākošos pasta sūtījumus un sagatavot tos izsniegšanai adresātam. 4.3. Sastādīt aktus, pārlabojumus vai pārbaudes paziņojumus par saņemtiem pasta sūtījumiem, kas nav noformēti saskaņā ar Pasta noteikumiem vai citiem normatīvajiem dokumentiem. 4.4. Veikt pasta un telegrāfisko sūtījumu secināšanu un atpakaļsūtīšanu.
5. Pasta sūtījumu piegāde un izsniegšana adresātam.	5.1. Piegādāt un izsniegt visu veidu un kategoriju pasta sūtījumus fiziskām un juridiskām personām pēc adresāta dzīves vietās vai atrašanas vietās. 5.2. Pasta sūtījuma neizsniegšanas gadījumā, informēt adresātu par ienākušiem pasta sūtījumiem, kā arī par sūtījumu saņemšanas iespējām. 5.3. Sniegt klientiem informāciju par sūtījumu izsniegšanas iespējām citai personai.
6. Pasta norēķinu sistēmas	6.1. Piedāvāt <i>Pasta norēķinu sistēmas</i> pakalpojumus fiziskām un

pakalpojumu sniegšana (PNS).	<p>juridiskām personām, iepazīstināt klientus ar PNS noteikumiem.</p> <p>6.2. Atvērt, apkalpot un slēgt PNS kontus fiziskām un juridiskām personām.</p> <p>6.3. Veikt norēķinus starp PNS kontiem, iemaksas PNS kontos un izmaksas no tiem fiziskām un juridiskām personām.</p> <p>6.4. Noformēt naudas pārvedumus uz PNS un citu kredītiestāžu norēķinu kontiem.</p>
7. Sūdzību, pretenziju un priekšlikumu pieņemšana no klientiem.	<p>7.1. Pieņemt no klientiem mutiskās un rakstiskās sūdzības, pretenzijas un priekšlikumus par pasta sūtījumu piegādi un Latvijas pasta darbu.</p> <p>7.2. Izskatīt katru pretenziju un novērst trūkumus darba kvalitātē un klientu apkalpošanas kultūrā.</p> <p>7.3. Sniegt informāciju fiziskām un juridiskām personām par Latvijas pasta piedāvātajiem pakalpojumiem.</p>
8. Darbs ar datoru un elektronisko kases aparātu	<p>8.1. Apmeklēt darba devēja organizētās apmācības darbam ar datoru un elektronisko kases aparātu.</p> <p>8.2. Strādāt ar pasta pielietojamām datorprogrammām un elektronisko kases aparātu.</p> <p>8.3. Sagatavot darba dienas/maiņas un mēneša atskaites.</p>
9. Citu pakalpojumu (saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem) sniegšana klientiem.	<p>9.1. Veikt pensiju un pabalstu izmaksu.</p> <p>9.2. Pieņemt komunālos un citus maksājumus (saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem).</p> <p>9.3. Noformēt preses izdevumu abonēšanu.</p> <p>9.4. Pārdot zvanu kartes, transporta biļetes, saimniecības preces, loterijas biļetes un citas komercpreces.</p>
10. Skaidras naudas, pasta sūtījumu un materiālo vērtību apgrozījuma uzskaitē. Materiālā atbildība.	<p>10.1. Veikt pasta sūtījumu apgrozījuma un faktiskā atlikuma uzskaiti darba dienas/maiņas beigās.</p> <p>10.2. Veikt skaidras naudas, pasta vērtzīmju un citu vērtību apgrozījuma uzskaiti.</p> <p>10.3. Nest pilnu materiālo atbildību par saņemtajiem pasta sūtījumiem, naudas summām un citām vērtībām.</p>

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi

Organizatoriskie (saskarsme ar kolēģiem, darbs ar klientiem).

Īpašas prasības atsevišķu uzdevumu veikšanai

Valsts valodas prasme atbilstoši ieņemamajam amatam.

Prasmes

Kopīgās prasmes nozarē	Specifiskās prasmes profesijā	Vispārējās prasmes/spējas
<ul style="list-style-type: none"> Pielietot savā darbā Pasta likumu, MK noteikumus, Pasaules pasta konvenciju, Latvijas pasta ģenerāldirektora izdotos rīkojumus un instrukcijas, kā arī citus pasta darbību reglamentējošus dokumentus 	<ul style="list-style-type: none"> Pieņemt, noformēt, sagatavot nosūtīšanai pasta sūtījumus Piegādāt un izsniegt klientiem pasta sūtījumus Veikt pasta apmaiņu Sniegt klientiem citus pakalpojumus, ko piedāvā Latvijas pasta 	<ul style="list-style-type: none"> Orientēties informācijā Pozitīvi attiekties pret apkārtējo vidi, dabu un sabiedrību Papildināt un pilnveidot zināšanas specialitātē Spēja apzināties, kontrolēt un vadīt savas emocijas

<ul style="list-style-type: none"> • Atrast, atlasīt un pielietot informāciju, kas nepieciešama ikdienas darbā • Ievērot darba aizsardzības, drošības tehnikas un ugunsdrošības noteikumus • Sniegt pirmo palīdzību nelaiemes 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"> • Pielietot Pasta un citu pakalpojumu tarifus • Strādāt ar elektronisko kases aparātu • Sastādīt pasta piegādes iecirkņu maršruta shēmas • Sagatavot un nosūtīt Latvijas pasta arhīvam ražošanas dokumentāciju • Sastādīt aktu par nelaiemes gadījumu • Izpildīt dienesta pieprasījumus par pasta sūtījumu meklēšanu • Piedāvāt un izskaidrot klientiem informāciju par pasta piedāvātajiem pakalpojumiem 	<ul style="list-style-type: none"> • Pārzināt datoru lietotāja līmenī un pielietot pastā izmantojamās datorprogrammas • Lietot biroja tehniku • Noformēt lietišķos dokumentus • Komunikēties valsts valodā un svešvalodās • Ievērot profesionālās saskarsmes pamatprincipus • Strādāt patstāvīgi un komandā • Spēja pašizglītoties • Ievērot uzvedības etiķeti
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Pielietošana
Krievu, vācu/angļu valoda profesionālajā un sociālajā saskarsmē			
Franču valoda speciālajā pasta terminoloģijā			
Demokrātiskas sabiedrības organizatoriskajos un tiesiskajos pamatos			
Latvijas Republikas satversmē			
Vispāratzītās cilvēktiesībās			
Saskarsmes psiholoģijā.			
Lietišķā saskarsme darbā ar klientu			
Konfliktrisinošā saskarsme			
Latvijas Republikas vēstures pamatnotikumos			
Latvijas pasta darbību reglamentējošajos dokumentos un normatīvajos aktos			
Pasta un telegrāfa sakaru organizācijā un ekspluatācijā			
Par pasta sūtījumu veidiem un kategorijām, to pieņemšanas, apstrādāšanas un izsniegšanas kārtību			
Pasta pakalpojumu apmaksas veidi			
Pasta un pasta darbinieku materiālā atbildība par pasta sūtījumiem			
Darba aizsardzības un ugunsdrošības noteikumus			
<i>Pasta norēķinu sistēmas</i> pakalpojumos			
Dienas/maiņas sākuma un noslēguma kārtībā pasta nodaļā			
Pasta datorpielietojuma programmatūrās			
Pārzināt Elektronisko kases aparātu un strādāt ar to			
Biroja tehnikas darbības pamatprincipos			
Rasēšanas pamatos			
Lietvedības un arhīva pamatprincipos			

Pasta apmaiņas pamatprincipi Latvijas Republikā un ar citām valstīm			
Uzņēmējdarbības pamatos			
Uzvedības etiķetē			
LR Darba likumā			
Sociālais dialogs			
Darba tiesisko attiecību regulējums un darbinieku tiesību nodrošinājums nacionālajā, starptautiskā un Eiropas Savienības likumdošanā.			

Profesijas standarta darba grupas sastāvs:

- Ingrīda Golubeva - Rīgas Tehniskās koledžas vispārējo studiju, uzņēmējdarbības un vadzinību katedras pasta nodaļas vadītāja;
- Marina Tkačenko - BO VAS “Latvijas pasts” ekspluatācijas daļas darba organizācijas sektora instruktore;
- Zaiga Buliņa - BO VAS “Latvijas pasts” ekspluatācijas daļas metodikas sektora vadītājas v.i.;
- Jeļena Vasiļenko - BO VAS “Latvijas pasts” personāla daļas inspektore.

Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes eksperti:

- Z. Semjonova - LSAB prezidente;
- D. Jasmane - BO VAS “Latvijas pasts” Personāla daļas vadītāja.