

# Reklamant v poštovním provozu

Reklamant v poštovním provozu přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti zákazníků pošty, vede reklamační protokoly, protokoly zápisů v poštovním softwaru a dále spolupracuje při vypořádání poštovních zásilek.

<b>Odborný směr:</b>	Poštovní a doručovatelské služby
<b>Odborný podsměr:</b>	nezařazeno do odborného podsměru
<b>Kvalifikační úroveň:</b>	Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou
<b>Alternativní názvy:</b>	Pracovník reklamačního oddělení, Pracovník reklamací, Werbetreibender im Postdienst, Advertiser in postal service
<b>Regulovaná jednotka práce:</b>	Ne

## Pracovní činnosti

- Přijímání a vyřizování reklamací v poštovním provozu dle poštovních a obchodních podmínek.
- Vyřizování stížností a reklamací služeb s klienty.
- Evidování při průběhu a vyrovnávání neodbytných zásilek s Poštovní úložnou.
- Spolupracování při vypořádávání poštovních zásilek.
- Vedení a zaevidování reklamačních protokolů a protokolů zápisů v poštovním softwaru.
- Vyřizování reklamací sporných výplat poukázané peněžní částky.
- Přijmutí, sepsání a zaevidování reklamačních listů při reklamaci zásilky do zahraničí.
- Poskytování informačního servisu klientům pošty.
- Vyřizování mezinárodní korespondence v cizích jazycích.
- Poskytování součinnosti dle platných pokynů a spolupráce při řešení trestné činnosti.

## CZ-ISCO

- 44129 - Ostatní pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)
- 4412 - Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)

## Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách) (CZ-ISCO 4412)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	27 830 Kč	31 926 Kč	42 296 Kč	29 824 Kč	39 613 Kč	55 241 Kč
Středočeský kraj	26 774 Kč	28 921 Kč	38 712 Kč	-	-	-
Jihočeský kraj	26 678 Kč	29 039 Kč	36 126 Kč	-	-	-
Plzeňský kraj	26 734 Kč	29 125 Kč	35 786 Kč	-	-	-
Karlovarský kraj	26 627 Kč	29 440 Kč	34 097 Kč	-	-	-
Ústecký kraj	26 639 Kč	28 800 Kč	35 363 Kč	-	-	-
Liberecký kraj	26 575 Kč	28 511 Kč	34 848 Kč	-	-	-
Královéhradecký kraj	27 041 Kč	29 053 Kč	35 641 Kč	-	-	-
Pardubický kraj	27 289 Kč	29 589 Kč	36 113 Kč	-	-	-
Kraj Vysočina	26 689 Kč	28 873 Kč	35 452 Kč	-	-	-
Jihomoravský kraj	26 826 Kč	30 380 Kč	37 849 Kč	-	-	-

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.1	103011

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Olomoucký kraj	26 785 Kč	29 366 Kč	36 248 Kč	-	-	-
Zlínský kraj	26 827 Kč	29 082 Kč	35 471 Kč	-	-	-
Moravskoslezský kraj	26 632 Kč	29 538 Kč	36 000 Kč	-	-	-

## Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO		Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
4412	Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)	29 775 Kč	35 506 Kč

## ESCO

Kód podskupiny	Název podskupiny v ESCO	URL - podskupiny v ESCO
4412	Pracovníci poštovního provozu (kromě úředníků na přepážkách)	<a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C4412">http://data.europa.eu/esco/isco/C4412</a>

## Pracovní podmínky

Rizikové faktory pracovních podmínek a vyskytující se druhy zátěže upravuje nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vždy vyplývají z pracovních podmínek, které se vztahují ke konkrétnímu zaměstnavateli, tudíž se mohou u různých zaměstnavatelů lišit.

Určení míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví při práci vychází z druhu práce vykonávané na pracovišti. Faktory se zařazují do čtyř kategorií dle míry zdravotního rizika a jeho vlivu na zdraví. O zařazení prací do třetí nebo čtvrté kategorie rozhoduje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví.

- **1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko)**  
Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.
- **2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika)**  
Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.
- **3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika)**  
Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.
- **4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika)**  
Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

WorkUnitTypeEnum.1

103011

Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Logistické a finanční služby	37-42-M/01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru provoz, organizace a ekonomika pošt	3742M
KKOVTypeEnum.3	Poštovní a peněžní služby	3742M001
KKOVTypeEnum.3	Logistické a finanční služby	3742M01
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru organizace a management v odvětví	6442M
KKOVTypeEnum.3	Management dopravy, pošt a telekomunikací	6442M030
KKOVTypeEnum.3	Management obchodu a služeb	6442M037

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
-----	-------	-----

## Další vzdělání

### Profesní kvalifikace

- Reklamant/reklamantka v poštovním provozu (37-037-M)

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26.C.2011	Vyřizování stížností a reklamací služeb poštovního operátora	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1021	Spolupráce při vypořádání poštovních zásilek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1022	Vedení reklamačních protokolů a protokolů zápisů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1023	Vyřizování reklamací poukázané peněžní částky	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1024	Vyřizování reklamací mezinárodních zásilek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.3001	Přijímání reklamací	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.A.6032	Zpracování zásilek a dokladů při nepravidłnostech	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.C.1026	Poskytování informací o poštovních službách a službách smluvních partnerů, včetně okamžité podpory zákazníkům při řešení problémů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.C.1001	Poskytování poradenství v odborných otázkách poštovního provozu a přepravy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2012	Jednání se zákazníkem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

## Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26.D.1035	Řešení a odstraňování nepravidelností	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.3241	Posuzování a kontrola oprávněnosti přijatých reklamací	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.C.2221	Projednávání přijatých reklamací, stížností a požadavků se zákazníky	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.C.1004	Vyřizování dotazů soudů, finančních úřadů a exekutorů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.1056	Vedení databáze reklamací a jejich příčin, zpracování statistik a analýz	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26.D.1064	Provádění SW evidence reklamačních protokolů a protokolů zápisů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf)

## Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h26._.0001	poštovní předpisy, technické normy, ceníky, poštovní tajemství	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26._.0011	poštovní provoz, druhy poštovních zásilek a poštovních služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26._.0021	postupy při poskytování peněžních a obstaravatelských poštovních služeb	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
i41._.0062	celní předpisy	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h26._.0023	postupy automatizovaných poštovních technologií	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0024	postupy při reklamacích, práva spotřebitele	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
l24._.0018	bezpečnost práce a požární ochrana	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf)

## Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.1	Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu	2
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	2
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	3
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	2
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	2
2.4	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	2

## Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
2.5	Netiketa	2
3.1	Tvorba digitálního obsahu	2
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	1
3.3	Autorská práva a licence	2
4.1	Ochrana zařízení	2
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	2
4.4	Ochrana životního prostředí	2
5.1	Řešení technických problémů	2
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	1
5.3	Kreativní využívání digitálních technologií	1
5.4	Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích	2

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c15\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c15_manualu.pdf)

## Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
1.3	Kompetence ke kreativě	2
1.4	Kompetence ke zvládání stresu a zátěže	4
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	4
2.2	Kompetence ke kooperaci	3
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	3
2.5	Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým	2
2.6	Kompetence k vedení lidí	1
3.1	Kompetence k analytickému myšlení	3
3.2	Kompetence ke koncepčnímu myšlení	4
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	3

## Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	4
4.3	Kompetence k podnikavosti	1
4.4	Kompetence k řešení problémů	3
4.5	Kompetence k samostatnosti	3
4.6	Kompetence k výkonnosti	3

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c9\\_manualu.pdf](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy a poruchy chování
- Závažná nervová onemocnění a psychosomatická onemocnění

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.*