

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Casier poștă

Domeniul: Poștă și telecomunicații

București 1999

Unitatea pilot:

Poșta Română

Coordonator proiect standard ocupațional:

Corina Ivan

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Raluca Angelica Dinu, Poșta Română

Marin Gheța, Poșta Română

Referenți de specialitate:

economist Nicolae Georgescu, RA Poșta Română

inspector Radu Crețan, Poșta Română

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: C - 63

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Casier poștă

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Administrație

Întocmirea documentelor specifice activității din casierie

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și PSI
Comunicarea interactivă la locul de muncă
Desfășurarea activității în echipă

Dezvoltare profesională

Perfecționare profesională

Gestionare

Administrarea căsuțelor poștale
Administrarea depozitului de timbre, efecte poștale și alte valori
Administrarea mijloacelor bănești
Aprovizionarea officianților cu timbre, efecte poștale, alte valori și mijloace bănești

Planificare

Organizarea locului de muncă
Planificarea activităților

Relații cu clientela

Promovarea serviciilor poștale
Servicii către client

Întocmirea documentelor specifice activității din casierie

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1.Întocmirea documentelor specifice administrării depozitului de timbre, efecte poștale și alte valori și mijloacelor bănești	1.1.Tipul de documente este identificat în conformitate cu specificul activității 1.2. Modul de structurare și înregistrare a datelor înscrise în documente este corespunzător tipului acestuia 1.3. Documentele sunt întocmite la termenele stabilite în instrucțiuni sau ori de câte ori este nevoie 1.4. Documentele sunt întocmite conform instrucțiunilor în vigoare
2. Întocmirea documentelor statistice și de raportare	2.1 Documentele statistice de raportare sunt întocmite în conformitate cu tipul de evidente cu instrucțiunile și normele de lucru interne în vigoare. 2.2. Documentele statistice de raportare sunt întocmite la termenele stabilite 2.3. Documentele statistice de raportare sunt întocmite, în conformitate cu instrucțiunile și normele de lucru interne în vigoare
3. Arhivarea documentelor din casierie	3.1 Arhivarea documentelor din casierie se realizează cu respectarea normelor specifice PSI. 3.2 Arhivarea documentelor din casierie se realizează în încăperi special amenajate, pe luni și ani 3.3 Păstrarea documentelor arhivate se face în termene prevăzute în normele și instrucțiunile interne de lucru 3.4 Clasarea documentelor arhivate se face cu respectarea formalităților prevăzute în normele și instrucțiunile interne în vigoare

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și casieriile colectoare.

_ Tipuri de documente specifice:

- nota de comandă
- registru de magazie
- centralizatoare
- documente de evidență intrări / ieșiri
- documente specifice de evidență:
- documente de constatare a diferențelor: procese verbale
- documente de expediție.
- chitanțiere
- chitanțe de credit pentru oficiali / factori

_ Specificul activității

- aprovizionare
- creditarea oficialilor / factorilor
- evidențe intrări / ieșiri de numerar și valori
- expedierea mijloacelor bănești
- evidențe de încasări și plăți, valori

_ Modul de structurare a datelor

- pe sortimente
- cantitativ
- valoric
- centralizat

_ Tipuri de documente specifice administrării mijloacelor bănești:

- comenzi pentru numerar
- documente de evidență intrări / ieșiri de mijloace bănești din casierie: raport de casă, monetar, decont bănesc, condica f55, borderou pentru evidența ordinelor de plată, registru de casă, fișe cont-avans, , deconturile personale pentru prestațiile comerciale.
- documente de expediție: borderou f103b.
- chitanțiere: chitanțe 3-01, f47.
- situații centralizatoare pentru evidența expedițiilor grupurilor de numerar

_ Tipuri de documente specifice administrării depozitului de valori:

- nota de comandă pentru: timbre, efecte poștale, alte valori, carnete Bancpost etc.,
- registru de magazie
- centralizatoare ale mărfurilor din depozitul de valori
- documente de evidență intrări / ieșiri
- documente specifice de evidență a mărfurilor: Situația Model 3 și Model 4, extrase de Model 3 și Model 4, registre de magazie, Documente specifice de evidență a mijloacelor bănești:
- documente de constatare a diferențelor: procese verbale f31.
- documente de expediție: buletine de expediție, etichetă adresă.

_ Documente statistice de raportare:

- situația biletelor loz instant, inventarul lozurilor instant câștigătoare ,
- situația prestațiilor comerciale, situația vânzărilor de timbre și efecte poștale,
- situația timbrei fiscale și judiciare,
- situația centralizatoare a grupurilor expediate la oficii,
- situația justificativă a unor rânduri din decontul bănesc,
- situația carnetelor și operațiunilor Bancpost,
- situația centralizatoare a cont-avansului etc.

— Termenele stabilite:

- zilnic,
- decadal,
- bilunar,
- lunar,
- trimestrial

Ghid pentru evaluare

· Cunoștințele se referă la:

- instrucțiuni și norme interne de lucru
 - Normele operațiunilor de casă.
 - Instrucțiuni privind aprovizionarea, gestionarea, vânzarea, evidența și decontarea mărfurilor prin rețeaua poștală
 - cunoștințe de aritmetică
- La evaluare se va urmări:
- corectitudinea cu care respectă prevederile instrucționale în vigoare.
 - corectitudinea cu care întocmește documentele.

Aplicarea NPM și PSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplicarea N.P.M.	1.1. Legislația și normele de protecția muncii sunt însușite în conformitate cu specificul locului de muncă. 1.2. Însușirea clară și corectă a N.P.M. generale și specifice este asigurată prin participarea la instructaje periodice și studiu individual. 1.3. Echipamentul de protecție din dotare este întreținut și păstrat cu grijă în conformitate cu instrucțiunile de serviciu și N.P.M. specifice. 1.4. Regulile de circulație sunt respectate cu rigurozitate pentru evitarea accidentelor, în funcție de modul de deplasare.
2. Aplicarea P.S.I.	2.1. Normele P.S.I. sunt însușite prin instructaje periodice și prin aplicații practice. 2.2. Echipamentele de stingere a incendiilor, din dotarea oficiului poștal și casieriei, sunt utilizate cu rapiditate și competență prin eliminarea pericolului.
3. Identificarea și raportarea situațiilor speciale	3.1. Pericolele sunt identificate cu luciditate pe toată perioada desfășurării activității, pentru autoprotecție și, după caz, raportate șefului direct. 3.2. Starea echipamentului de protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă.
4. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare	4.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului din serviciile abilitate. 4.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și cu luciditate respectând procedurile specifice locului de muncă.

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și din casieriile colectoare.

- Echipament individual de lucru: halat din doc sau pânză.
- Echipament de stingere a incendiilor: hidranți, extintoare, extintoare cu pulbere, lopeți, nisip, găleți.
- Pericole: agresiune verbală, agresiune corporală, electrocutare etc.
- Sisteme de avertizare a incendiilor: sonore, luminoase etc.
- Aspecte negative: sistem de iluminare defect, lift defect etc.
- Mod de deplasare: cu mijloace auto însoțit de mînuitorul de valori sau paznic înarmat în cazul transportului de valori.

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - N.P.M. și P.S.I. generale și specifice activității poștale
 - reguli de circulație
- La evaluare se va urmări:
 - corectitudinea cu care respectă N.P.M și P.S.I. generale și specifice activității poștale.
 - Seriozitatea și corectitudinea cu care aplică regulile de circulație, în cazul deplasărilor
 - în interes de serviciu.
 - capacitatea de decizie și de reacție în situații neprevăzute.
 - corectitudinea și promptitudinea cu care acționează în caz de accident

Comunicarea interactivă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Transmiterea și primirea	1.1. Transmiterea și primirea informațiilor este realizată prin utilizarea formelor de comunicare specifice. 1.2. Informațiile transmise sunt reale și complete pentru rezolvarea rapidă a problemelor profesionale. 1.3. Informațiile suplimentare sunt obținute prin întrebări pertinente și logice.
2. Comunicarea la locul de muncă	2.1. Comunicarea este realizată prin respectarea raporturilor ierarhice și funcționale. 2.2. Modul de adresare este concis și politicos, utilizând formele de comunicare specifice. 2.3. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate cu promptitudine, cu respectarea normelor interne.

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și din casieriile colectoare

- Forma de comunicare: verbală, scrisă, telefonică.
- Norme interne: Normele privind operațiunile de casă, instrucțiuni specifice activității poștale

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - schema de organizare și raporturile ierarhice și funcționale.
 - terminologia de specialitate.
 - “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.
 - Legea serviciilor poștale nr. 83/1996 referitoare la păstrarea confidențialității serviciilor
- La evaluare se va urmări:
 - corectitudinea cu care primește și transmite informațiile.
 - modul de respectare al raporturilor ierarhice și funcționale.
 - amabilitatea și promptitudinea cu care comunică la locul de muncă
 - disciplina la locul de muncă.

Desfășurarea activității în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea sarcinilor în cadrul echipei	1.1. Sarcina și competența echipei sunt identificate conform prevederilor instructiunale specifice activității poștale 1.2. Sarcinile individuale sunt identificate și stabilite în conformitate cu sarcina echipei și dispoziția șefului ierarhic sau a echipei. 1.3. Propunerile privind îndeplinirea activității în parametrii impuși sunt exprimate cu claritate și la timp.
2. Participarea la îndeplinirea sarcinii echipei	2.1. Sarcina echipei este îndeplinită într-un mod de acțiune acceptat și respectat de toți membrii echipei. 2.2. Sarcinile individuale sunt îndeplinite în conformitate cu instrucțiunile specifice activității poștale. 2.3. Acordarea de asistență este solicitată / acordată argumentat și prompt. 2.4. Munca în echipă este efectuată respectându-se raporturile ierarhice

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și din casieriile colectoare.

- _ Componenta echipei: diriginte, ofician superior, oficianți și casieri.
- _ Surse autorizate: atribuțiuni de serviciu, dispoziții ale șefilor ierarhici
- _ Instrucțiuni poștale specifice

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele necesare se referă la:
 - Atribuțiuni și instrucțiuni de serviciu.
 - Componenta echipei
 - “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”
- La evaluare se va urmări:
 - capacitatea de lucru în echipă
 - corectitudinea cu care se respectă “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”
 - modul în care își îndeplinește atribuțiile de serviciu

Perfecționare profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea necesarului de perfecționare	1.1. Necesarul de perfecționare este stabilit prin autoevaluare, în corelație cu instrucțiunile și normele interne. 1.2. Necesarul de perfecționare este identificat pe baza observațiilor și indicațiilor primite de la șefii ierarhici.
2. Participarea la cursuri de pregătire profesională specifice activității poștale sau complementare	2.1. Cursurile de perfecționare sunt urmate în vederea îmbunătățirii pregătirii profesionale. 2.2. Cursurile de instruire sunt urmate în vederea însușirii și aplicării corecte a serviciilor și aparaturii noi. 2.3. Cursurile de instruire și perfecționare sunt urmate în conformitate cu cerințele locului de muncă. 2.4. Cunoștințele dobândite sunt aplicate la parametrii calitativi ceruți în activitatea curentă.
3. Instruirea profesională la locul de muncă	3.1. Instruirea profesională este realizată individual și prin participarea la instructaje periodice. 3.2. Cunoștințele teoretice și practice dobândite sunt evaluate periodic pentru a fi în conformitate cu necesarul de pregătire identificat. 3.3. Cunoștințele dobândite sunt aplicate cu seriozitatea la locul de

Gama de variabile

- Instrucțiunile poștale interne
- Ordine și dispoziții interne.
- Aparatură: mașini de numărat bani, computere, stații de alarmare, mașini de legat bani etc.

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru.
 - N.P.M. și P.S.I.
 - cerințele locului de muncă.
 - La evaluare se va urmări:
 - seriozitatea cu care își îmbunătățește activitatea profesională.
 - perseverența cu care se autoinstruiește.
- competența va fi demonstrată în relația cu ceilalți.
- capacitatea de asimilare și de aplicare a cunoștințe noi.

Administrarea căsuțelor poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuarea formalităților de închiriere a căsuțelor poștale	1.1. Cererile de înscriere ale clienților sunt primite și verificate din punct de vedere al valabilității, conform instrucțiunilor poștale interne. 1.2. Stabilirea plății abonamentului pentru perioada de închiriere solicitată se face în conformitate cu tariful în vigoare.
2. Închirierea căsuțelor poștale	2.1. Stabilirea casutei poștale ce urmează a fi închiriată se face prin consultarea registrului de evidență. 2.2. Verificarea funcționalității casutei poștale se face în prezența clientului.
3. Gestionarea căsuțelor poștale	2.3. Încasarea contravalorii abonamentului și garanției se face în 3.1. Clienții sunt înștiințați în timp util pentru plata abonamentului pentru perioada următoare și de eventualele majorări de tarife. 3.2. Cererile de renunțare la abonament și de restituire a garanției sunt primite împreună cu cheia casutei poștale și chitanța emisă pentru plata garanției, conform instrucțiunilor poștale interne

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale.
_ Instrucțiunilor poștale interne

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - tarifele poștale în vigoare
- La evaluare se va urmări:
 - amabilitatea și promptitudinea cu care oferă servicii către client.
 - corectitudinea cu care respectă prevederile instrucționale în vigoare.
 - capacitatea de organizare și gestionare a căsuțelor poștale.

Administrarea depozitului de timbre, efecte poștale și alte valori

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea necesarului de timbre, efecte poștale și alte valori	1.1. Stabilirea necesarului de valori se face prin compararea stocului existent în depozit cu stocul normal. 1.2. Necesarul de valori este estimat periodic, în conformitate cu instrucțiunile de lucru
2. Recepționarea valorilor comandate	2.1. Gropul (coletul care conține valorile) este preluat de la ghișeul de mesagerie, unde sunt verificate vizual integritatea și sigiliul și greutatea prin cântărire. 2.2. Conținutul gropului este verificat din punct de vedere al concordanței cu nota de livrare și calitativ, în prezenta persoanelor autorizate. 2.3. Confirmarea notei de livrare ce însoțește gropul se face prin semnatura de către casier și diriginte în scopul asumării responsabilității pentru valorile recepționate.
3. Manipularea și depozitarea valorilor recepționate	3.1. Transportarea gropului în casierie se face în condiții de securitate în conformitate cu instrucțiunile în vigoare. 3.2. Depozitarea valorilor recepționate se face pe sortimente și valori în condiții de securitate în conformitate cu instrucțiunile în vigoare. 3.3. Conservarea calității valorilor recepționate este asigurată de condițiile de depozitare.
4. Retragerea creditului de timbre, efecte poștale și alte valori	4.1. Retragerea creditului are loc în cazul în care oficialul nu-și mai poate desfășura activitatea în oficiul poștal. 4.2. Retragerea cu creditului se realizează pe bază de documente specifice

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale.

- Valori recepționate: poștale: timbre, efecte poștale, loz în plic, loz instant, timbre TV, timbre fiscale, timbre judiciare, mărfuri comercializate de Poșta Română în baza convențiilor și contractelor încheiate cu terți .
- Condiții de depozitare: dulapuri, lăzi de valori, case de bani, etc.
- Persoane autorizate: dirigințele oficiului poștal sau împuternicitul acestuia.
- Stocul normal reprezintă stocul necesar pentru asigurarea desfășurării activității casieriei pe o perioadă de timp determinată
- Documente specifice - în conformitate cu instrucțiunile în vigoare

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - Instrucțiuni privind aprovizionarea, gestionarea, vânzarea, evidența și decontarea mărfurilor prin rețeaua poștală
- La evaluare se va urmări:
 - capacitatea de estimare corectă a necesarului de aprovizionat.
 - corectitudinea cu care respectă prevederile din “Instrucțiuni privind aprovizionarea, gestionarea, vânzarea, evidența și decontarea mărfurilor prin rețeaua poștală”.
 - capacitatea de organizare și îndemânarea în mânăuirea valorilor.

Administrarea mijloacelor bănești

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea necesarului de mijloace bănești	1.1. Stabilirea necesarului de numerar se face ținându-se cont de numerarul existent în sold, în corelație cu încasarile zilnice estimative și numerarul necesar plăților de a doua zi. 1.2. Necesarul de numerar este estimat zilnic
2. Recepționarea mijloacelor bănești	2.1. Numerarul este preluat de la banca de către casier și împreună cu mânăuitorii de valori este încărcat în mijlocul auto adecvate, în conformitate cu normele de securitate. 2.2. Gropul (coletul care conține numerarul) este preluat de la ghișeul de mesagerie, unde sunt verificate vizual integritatea și sigiliul și greutatea prin cântărire. 2.3. Conținutul gropului este verificat din punct de vedere al concordanței cu monetarul întocmit de casieria colectoare, în prezența persoanelor autorizate. 2.4. Confirmarea monetarului ce însoțește gropul se face prin semnatura de către casier și persoane autorizate. 2.5. Numerarul încasat de la oficiali / clienți este numărat cu atenție și confruntat cu monetarul întocmit de aceștia.
3. Manipularea și depozitarea numerarului recepționat	3.1. Transportarea gropului în casierie se face în condiții de securitate conform instrucțiunilor poștale. 3.2. Depozitarea numerarului recepționat se face în case de bani pe valori, conform instrucțiunilor poștale. 3.3. Urmărirea decontării atente și integrale a avansurilor de numerar acordate salariaților care efectuează plăți se face la sfârșitul programului de lucru al acestora
4. Efectuarea de plăți	4.1. Plățile se efectuează pe baza documentelor de identitate. 4.2. Suma de bani ce urmează a fi plătită este verificată din punct de vedere al concordanței cu suma înscrisă în documentul de plată. 4.3. Confirmarea efectuării plăților se face prin semnătură pe documentul de plată.
5. Efectuarea de încasări pe bază de ordine de plată	5.1. Verificarea ordinelor de plată se face din punct de vedere al corectitudinii cu care au fost întocmite. 5.2. Acceptarea ordinelor de plată se face numai după confirmarea compartimentului financiar.

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și casieriile colectoare.

- _ Plați sub semnătură: salarii, beneficii, remize, recompense (prime), cotele pentru chirii, apă, lumină, întreținere, cheltuieli de deplasare.
- _ Persoanele autorizate dirigințe sau a înlocuitorul acestuia.
- _ Instrucțiuni poștale.
- _ Documente de plată: ștat de plată, etc.

Ghid pentru evaluare

· Cunoștințele se referă la:

- instrucțiuni și norme interne de lucru
- Normele operațiunilor de casă.
- cunoștințe de aritmetică.
- cunoștințe privind recunoașterea bancnotelor autentice aflate în circulație.
- Norme de lucru privind asigurarea pazei și securității valorilor importante ce se manipulează, transportă și păstrează de către subunitățile poștale.
- cunoștințe privind folosirea mașinilor de numărat bani.

· La evaluare se va urmări:

- capacitatea de estimare a necesarului de aprovizionat.
- corectitudinea cu care respectă prevederile Normelor operațiunilor de casă.
- Norme de lucru privind asigurarea pazei și securității valorilor importante ce se manipulează, transportă și păstrează de către subunitățile poștale.
- capacitatea de organizare și îndemânarea în mânăuirea mijloacelor bănești.
- capacitatea de recunoaștere a bancnotelor autentice aflate în circulație.

Aprovizionarea oficianților cu timbre, efecte poștale, alte valori și mijloace bănești

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilirea creditului propriu al oficianților și factorilor	1.1. Creditul propriu al oficianților se stabilește anual sau ori de câte ori este nevoie 1.2. Necesarul de timbre, efecte poștale și alte valori este stabilit pe baza comenzilor de la oficianți / factori 1.3. Necesarul de timbre, efecte poștale și alte valori este stabilit în vederea desfășurării activității zilnice, ori de câte ori este nevoie. 1.3. Necesarul de timbre, efecte poștale și alte valori este supus aprobării dirigintei, conform instrucțiunilor poștale interne.
2. Aprovizionarea oficianților /factorilor cu timbre, efecte poștale, alte valori și mijloace bănești	2.1. Aprovizionarea oficianților cu timbre, efecte poștale, alte valori și mijloace bănești se realizează zilnic, la începutul fiecărui schimb de lucru. 2.2. Aprovizionarea cu timbre, efecte poștale, alte valori și mijloace

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale.

_ Creditul acordat oficianților / factorilor se stabilește: la începerea activității în oficiul poștal, la începutul anului și periodic ori de câte ori este nevoie.

_ Creditul acordat oficianților se retrage: la încetarea activității în oficiul poștal, în cazul concediilor medicale de odihnă de lungă durată și concediilor de odihnă etc.

_ Documente specifice în copie necesare retragerii creditului

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - Instrucțiuni privind aprovizionarea, gestionarea, vânzarea, evidența și decontarea mărfurilor prin rețeaua poștală
- Normele operațiunilor de casă
- tarifele poștale în vigoare
- La evaluare se va urmări:
 - corectitudinea cu care respectă prevederile instrucționale în vigoare.
 - corectitudinea cu care respectă prevederile din “Instrucțiuni privind aprovizionarea, gestionarea, vânzarea, evidența și decontarea mărfurilor prin rețeaua poștală”
 - corectitudinea cu care respectă prevederile Normelor operațiunilor de casă
 - corectitudinea cu care aprovizionează oficianții / factorii

Organizarea locului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea condițiilor la locul de muncă	1.1. Necesarul de consumabile și tipizate este identificat în conformitate cu cerințele locului de muncă. 1.2. Completarea stocului cu consumabilele și tipizatele necesare se realizează periodic sau ori de câte ori este nevoie, în cantitatea și la calitatea corespunzătoare.
2. Verificarea securității locului de muncă	2.1. Sistemele de securitate sunt verificate la începutul și sfârșitul fiecărei zile de lucru. 2.2. Integritatea sistemelor de securitate este observată cu atenție și în totalitate. 2.3. Integritatea valorilor depozitate este observată cu atenție și în totalitate. 2.4. Eventualele nereguli constatate sunt comunicate imediat șefului ierarhic și / sau poliției. 2.5. Securitatea locului de muncă este asigurată și prin limitarea accesului persoanelor străine în casierie. 2.6. Securitatea numerarului transportat cu mijloace auto este asigurată în

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și din casieriile colectoare.

- Sisteme de securitate: uși, geamuri, grile metalice, închizători, case de bani, lăzi de valori, fișete, sigilii, lacăte, stații de alarmare, mijloace de transport auto adecvate transportului de valori etc.
- Valorile depozitate: timbre, efecte poștale, numerar, documente, loz în plic, loz instant, timbre TV, timbre fiscale, timbre judiciare, cosmetice, , papetărie care sunt comercializate de Poșta Română în baza convențiilor și contractelor încheiate cu terți .
- Norme de lucru
- Tipizate: formulare cu regim special

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - Norme de lucru privind asigurarea pazei și securității valorilor importante ce se manipulează, transportă și păstrează de către subunitățile poștale.
- La evaluare se va urmări:
 - capacitatea de organizare a locului de muncă.
 - - conștiinciozitatea și corectitudinea cu care se aplică normele de lucru privind asigurarea securității valorilor.
 - corectitudinea cu care respectă NPM.
 - capacitatea de observare a neregulilor.

Planificarea activităților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea activităților zilnice	1.1. Activitățile zilnice sunt identificate prin luarea în considerare a tuturor surselor autorizate. 1.2. Dispozitiile nou aparute sunt însușite cu promptitudine și în timp util.
2. Stabilirea planului de desfășurare a activităților	2.1. Planul de activitate este întocmit ținându-se cont de activitățile prioritare, precum și de cele zilnice. 2.2. Planul de activitate este întocmit în vederea evitării unor eventuale disfuncționalități. 2.3 Planificarea activităților se face cu respectarea normelor de timp prevazute în instrucțiunile poștale
3. Revizuirea planului de desfășurare a activităților	3.1. Planul de activitate este întocmit ținându-se cont de planificarea făcută anterior. 3.2. Planul de activitate este revizuit în funcție de situațiile nou apărute

Gama de variabile

Unitatea se aplică casierilor din oficiile poștale și din casieriile colectoare

- Activități prioritare: întocmirea de situații și rapoarte zilnice, decadaie, lunare etc., servirea clienților, încadrarea în graficul orar de primire și expediere a numerarului.
- Situații nou apărute: casierul cumulează și funcția de dirigintele etc.
- Surse autorizate: dispoziții ale șefilor ierarhici, atribuțiuni de serviciu
- Instrucțiuni poștale

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - normele de timp prevăzute în grafice
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - activitățile poștale
- La evaluare se va urmări:
 - capacitatea de încadrare în timpul stabilit.
 - capacitatea de organizare și de a face estimări.
 - corectitudinea cu care respectă termenele stabilite.
 - capacitatea de planificare.
 - coerența cu care a fost întocmită planificarea.

Promovarea serviciilor poștale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Promovarea produselor și serviciilor oferite de R.A. Poșta Română	1.1. Produsele și serviciile poștale tradiționale și noi sunt promovate permanent cu respectarea prevederilor instrucționale. 1.2. Calitatea serviciilor oferite este îmbunătățită continuu pentru satisfacerea solicitărilor clienților. 1.3. Detalii privind serviciile poștale sunt oferite la cerere cu amabilitate și profesionalism 1.4. Estetica panourilor de prezentare a serviciilor poștale este menținută prin aranjarea zilnică a produselor în funcție de sortimentele aflate în depozit. 1.5. Materialele de documentare cu elemente distincte sunt afișate în mod corespunzător pentru a fi cunoscute și însușite de către clienți.
2. Utilizarea materialelor publicitare	2.1. Materialele publicitare sunt utilizate pentru a răspunde cerințelor clienților. 2.2. Materialele publicitare sunt utilizate și afișate pentru lansarea pe piață a noilor produse.

Gama de variabile

- Serviciile noi: PRIORIPOST, postmesager, postmesager plus, postafiș, postamp, postrăspuns, promoplic, xerox, postfax, infadres.
- Materiale de documentare: extrase din normele interne, tarife, formulare cu model de completare, nomenclaturi etc.
- Materiale publicitare: broșuri, prospecte, fișe de prezentare a produselor.

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.
 - Legea serviciilor poștale nr. 83/1996
- La evaluare se va urmări:
 - seriozitatea și loialitatea cu care promovează imaginea R.A. Poșta Română.
 - responsabilitatea cu care efectuează serviciile poștale.
 - atașamentul față de colectivul în care lucrează
 - promptitudinea cu care prezintă materialele publicitare
 - solicitudinea în servire

Servicii către client

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuarea de servicii către client	1.1. Vânzarea de timbre, efecte poștale și alte valori către clienți se efectuează în condițiile în care cantitatea solicitată nu poate fi onorată de către oficiantul de la ghișeu. 1.2. Vânzarea de timbre, efecte poștale și alte valori din casierie se face cu respectarea normelor de securitate. 1.3. Oferirea de informații clienților se face la cererea acestora și respectându-se secretul de serviciu 1.4. Oferirea de informații clientului se face prompt, cu politețe, cu respectarea principiului confidențialității.
2. Asumarea responsabilităților pentru serviciile prestate	2.1. Serviciile prestate sunt efectuate cu responsabilitate, cu preocuparea permanentă față de valorile gestionate. 2.2. Secretul de serviciu este păstrat cu responsabilitate, dovedind loialitate față de R.A. Poșta Română și față de client.

Gama de variabile

- Informații: tarife în vigoare, servicii oferite de Poșta Română.
- Instrucțiuni poștale

Ghid pentru evaluare

- Cunoștințele se referă la:
 - instrucțiuni și norme interne de lucru
 - “Statutul disciplinar al personalului din poștă și telecomunicații” și “Codul de conduită al angajaților Poștei Române”.
 - Legea serviciilor poștale nr. 83/1996
- La evaluare se va urmări:
 - modul în care aplică instrucțiunile de lucru
 - modul în care oferă servicii clienților
 - modul în care oferă informații
 - cunoștințele despre serviciile oferite de R.A. Poșta Română