

Standard ocupațional:

AGENT POȘTAL

Sectorul: TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI, COMUNICAȚII, POȘTĂ

Cod:
Data aprobării:
Denumire document electronic:.....
Versiunea: 0
Data de revizuire preconizată: 2010

*Se completează de
către Autoritatea
Națională pentru
Calificări*

Inițiatorul standardului: : Comitetul Sectorial de Formare Profesională în IT Telecomunicații

Coordonator echipă de redactare SO: **Camelia Bîtea**, Șef Serviciu Instrucțiuni Servicii Tradiționale în cadrul C.N.”Poșta Română“ S.A.

Echipa de redactare:

- Mihaela Matei, Director Operațional Direcția Regională de Poștă București
- Mariana Kniesner, Vicepresedinte Blocul National Sindical,
- Marin Florian, Director General Universal Expert Consult
- Maria Diaconu, Dirigintă Oficiul poștal București 39
- Cornelia Ivanovici, Dirigintă Oficiul poștal București 72

Verificator standard ocupațional:

Marin Florian, Director General Universal Expert Consult

Redactor(ii) calificării:

Camelia Bîtea, Șef Serviciu Instrucțiuni Servicii Tradiționale în cadrul C.N.”Poșta Română“ S.A.

Denumirea AO: Oficiant poștal

Data elaborării AO: 21 martie 2008

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetului sectorial.

Data validării:15.07.2008

Comisia de validare: Kniesner Mariana , presedinte comisie

Popa Doina, membru comisie

Marinescu Ioana Silvia, membru comisie

Descrierea ocupației:

Agenții Poștale se organizează în mediul rural, în localitățile în care nu există alte subunități poștale și execută toate serviciile ce fac obiectul activității de poștă în localitatea în care funcționează și în satele arondate agenției poștale.

Din punct de vedere organizatoric agențiile poștale funcționează ca puncte exterioare subordonate Oficiilor de Poștă Rurală Mecanizată (O.P.R.M.) și au ca sediu, de regulă, domiciliul agentului poștal. Deservirea unei agenții poștale se asigură de un singur agent poștal, ajutat în muncă de către membrii familiei sale, care execută operațiuni de prezentare și distribuire a trimiterilor poștale.

1. Lista funcțiilor majore

- Planificarea activităților zilnice
- Organizarea activității la propriul loc de muncă
- Prestarea serviciilor poștale
- Executarea prestațiilor comerciale și financiare
- Exploatarea utilajelor și echipamentelor poștale
- Gestionarea surselor materiale și financiare
- Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții
- Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu
- Asigurarea calității muncii
- Aplicarea N.S.S.M.
- Implicarea activă în dezvoltarea personală

Lista unităților de competență:

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Unitatea 1: Comunicare în limba maternă Unitatea 2: Competențe informatice Unitatea 3: Competența de a învăța Unitatea 4: Competențe sociale și civică Unitatea 5: Implicarea activă în dezvoltarea personală</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Unitatea 1: Planificarea activităților zilnice Unitatea 2: Organizarea activității la propriul loc de muncă Unitatea 3: Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții Unitatea 4: Asigurarea calității muncii Unitatea 5: Aplicarea N.S.S.M. Unitatea 6: Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Unitatea 1: Prestarea serviciilor poștale Unitatea 2: Executarea prestațiilor comerciale și financiare Unitatea 3: Exploatarea utilajelor și echipamentelor poștale Unitatea 4: Gestionarea surselor materiale și financiare</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională pentru Calificări</i></p>

Planificarea activităților zilnice (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de planificarea a activităților pe care urmează să le execute în ziua respectivă, a resurselor materiale și financiare			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Planificarea activitatilor care urmează să le execute în ziua respectivă	<p>1.1. Activitățile de executat se stabilesc în funcție de ordinea stabilită prin procesele tehnologice și de dispozițiile primite de la șefii ierarhici</p> <p>1.2. Activitatea zilnică este eșalonată conform programului de la sediul agenției poștale și a graficului orar de distribuire, pentru încadrarea în normele de timp</p> <p>1.3. Cursa de distribuire este încadrată în timp, în conformitate cu volumul și felul trimiterilor poștale</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile Instrucțiunilor postale</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate normele de lucru la contractele / convențiile încheiate</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate procesele tehnologice</p>	<p>Activităților sunt definite cu profesionalism, responsabilitate, realism și implicare</p> <p>Planificarea resurselor materiale este făcută cu profesionalism și responsabilitate</p> <p>Planificarea resurselor financiare este făcută cu profesionalism și responsabilitate</p>
2. Planificarea resurselor materiale	2.1. Necesarul pentru ziua respectivă de resurse materiale este solicitat din timp la oficiul poștal	Cum sunt aplicate și respectate prevederile instrucțiunilor de utilizarea a utilajelor postale	
3. Planificarea resurselor financiare	<p>3.1. Necesarul de numerar este stabilit corect în vederea efectuării plăților în ziua respectivă</p> <p>3.2. Fiecare salariat este conștient de munca pe care trebuie să o depună</p>		
Gama de variabile:			
<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. 			

- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Resursele materiale:** formulare poștale, imprimare, timbre, efecte poștale, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje și echipamente poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Situațiile neprevăzute** sunt generate de lipsa resurselor materiale, financiare (numerar), etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Organizarea activității la propriul loc de muncă (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
<p>Descrierea unității de competență: Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de pregătire a locului de muncă, de a ranjare a trimerilor în vederea distribuirii (pe teren) și de aranjare a numerarului, de asigurare a continuității activității la locul de muncă și de asigurare a utilizării instrucționale a mijloacelor fixe și obiectelor de inventar din dotare</p>			NIVELUL UNITATII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Pregătirea locului de muncă	<p>1.1. Resursele materiale sunt ordonate pentru prestarea activităților cu rapiditate</p> <p>1.2. Noile dispoziții sunt luate la cunoștință pe bază de semnătură în documentele respective</p> <p>1.3. Mărfurile comerciale destinate vânzării sunt expuse corespunzător și ordonate pentru identificare cu ușurință; mărfurile comerciale au prețurile afișate</p> <p>1.4. Utilajele și echipamentele din dotare sunt verificate în vederea asigurării funcționării corecte</p> <p>1.5. Starea necorespunzătoare a utilajelor și echipamentelor din dotare este raportată de urgență, în conformitate cu normele interne</p> <p>1.6. Locul de muncă respectiv este pregătit pentru efectuarea operațiunilor în ziua respectivă</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile Instrucțiunilor postale</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor de lucru la contractele / convențiile încheiate</p> <p>Cum se respecta procesele tehnologice</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile Instrucțiunile de utilizarea a utilajelor postale</p> <p>Cum sunt respectati indicatorii de calitate</p> <p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor de aprovizionare</p>	<p>Pregătirea locului de muncă se face cu profesionalism, responsabilitate și rigurozitate</p> <p>Se asigură cu responsabilitate și profesionalism continuitatea activității la locul de muncă</p> <p>Reorganizarea activității se face cu profesionalism, responsabilitate și rigurozitate</p> <p>Stabilirea și transmiterea în timp util către șefii ierarhici a necesarului de timbre și efecte postale, mărfuri comerciale, imprimate, materiale de exploatare se face cu profesionalism si responsabilitate</p>

2. Aranjarea trimiterilor în vederea distribuiri	<p>2.1. Trimiterile sunt verificate cu atenție (se identifică cele care aparțin unui alt sector de distribuire)</p> <p>2.2. Categoriile de trimiteri sunt așezate în ordinea parcurgerii itinerariului fixat (se evită parcurgerea unui tronson de drum de două sau mai multe ori)</p> <p>2.3. Trimiterile sunt introduse cu atenție în geantă, pentru asigurarea integrității lor</p> <p>2.4. Geanta poștală este verificată zilnic pentru asigurarea integrității și securității trimiterilor poștale și a numerarului</p>		
3. Aranjarea numerarului	3.1. Numerarul este asigurat atât la sediul agenției poștale, cât și în geanta poștală (pe teren), în condiții de securitate		
4. Asigurarea continuității activității la locul de muncă	<p>4.1. Măsuri prompte în caz de deficiențe (lipsă resurse materiale, resurse financiare, etc)</p> <p>4.2. Se solicită cu operativitate reîntregirea stocului la resursele materiale</p>		
5. Asigurarea utilizării instrucționale a mijloacelor fixe și obiectelor de inventar din dotare	5.1. Mijloacele fixe și obiectele de inventar sunt utilizate eficient		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje și echipamente poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. 			

- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Mărfurile comerciale:** vederi, felicitări, plicuri, papetărie, cartele telefonice, cărți, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Asigurarea promovării produselor și serviciilor și a comunicării în relația cu clienții (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de promovare a produselor și serviciilor, precum și imaginea organizației și de dezvoltare și menținere a relațiilor cu clienții			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1.Promovarea produselor și serviciilor, precum și a imaginii organizației	<p>1.1. Metodele de promovare corespund strategiei organizației și prevederilor contractuale.</p> <p>1.2. Materialele publicitare sunt afișate vizibil, în locuri accesibile și informațiile sunt actualizate permanent.</p> <p>1.3. Imaginea organizației este promovată cu obiectivitate astfel încât să crească atractivitatea acesteia</p> <p>1.4. Promovarea imaginii se realizează permanent, utilizând instrumentele cele mai adecvate pentru a crește interesul clienților pentru aceasta</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate conceptele de Marketing</p> <p>Dacă cunoaște serviciile și produsele specifice</p> <p>Dacă cunoaște caracteristicile segmentelor de clientelă țintă</p> <p>Dacă utilizează tehnici de fidelizare specifice</p>	<p>Promovează produsele și serviciile cu amabilitate, loialitate față de organizație, politețe, amabilitate și diplomație</p> <p>Manifestă loialitate față de organizației în promovarea imaginii acesteia</p> <p>În relațiile cu clienții manifestă amabilitate, diplomație, politețe și loialitate față de organizație</p>

2.Dezvoltarea relațiilor cu clienții	<p>2.1. Relațiile cu clienții sunt întreținute printr-o atitudine cooperantă și deschisă la nevoile, cerințele și aspirațiile acestora</p> <p>2.2. Relațiile cu clienții sunt întreținute printr – o preocupare permanentă pentru instrumentele specifice fidelizării acestora</p> <p>2.3. Observațiile și întrebările clienților privind oferta de produse și servicii sunt clarificate cu răbdare și profesionalism</p>	
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. 		
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p><i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 		

Asigurarea calității muncii (unitate generală)			Coduri de referință
			Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de verificare cantitativă și calitativă în concordanță cu procedurile normele interne, de primire, analiză, soluționare a cererilor de relații și de primire, analiză și transmitere la șeful ierarhic a oricărei reclamații și petiții primite			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Folosirea modalităților de verificare cantitativă și calitativă	1.1. Modalitățile de verificare cantitativă și calitativă sunt folosite. 1.2. Deficiențele constatate sunt remediate cu operativitate 1.3. Acțiunile de remediere sunt întreprinse 1.4. Asigurarea autocontrolului și controlului activității 1.5. Analiza calitatii muncii	Cunoaște prevederile instructiunilor postale, a normelor la contractele / convențiile încheiate Cunoaște prevederile proceselor tehnologice Cunoaște prevederile instructiunilor de utilizarea a utilajelor postale	Verificarea activității se face cu profesionalism, rigurozitate, fermitate Manifestă rezistență la stres și este stăpân pe situație Activitățile de primire, analiză, soluționare a cererilor de relații și de transmitere a oricărei reclamații și petiții se fac cu responsabilitate, promptitudine, profesionalism, rigurozitate și precizie
2. Primirea, analizarea, soluționarea cererilor de relații	2.1. Clientii primesc informațiile solicitate	Cunoștințe de managementul calității	
3. Transmiterea șefului ierarhic a oricărei reclamații și petiții primite	3.1. Reclamațiile și petițiile sunt analizate și verificate cu promptitudine de către șefii ierarhici 3.2. Creșterea calitatii serviciului	Cunoaște instrucțiunile postale privind rezolvarea reclamațiilor și petițiilor Cunoaște statutul disciplinar al personalului postal și Codul de conduită al angajaților	
Gama de variabile:			

- **Particularitățile oficiului poștal:** amplasare, vecinătate, etc.
- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Aplicarea N.S.S.M. (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITĂȚII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a modului de aplicare a N.P.M. și P.S.I. în cadrul oficiului poștal prin acțiuni la locul de muncă			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Aplicarea N.S.S.M.	<p>1.1. Prevederile legale referitoare N.S.S.M. sunt însușite prin instructaje și aplicate în corelație cu specificul locului de muncă.</p> <p>1.2. Echipamentul de protecție din dotare este întreținut și păstrat cu grijă în conformitate cu instrucțiunile de serviciu și N.S.S.M. specifice</p> <p>1.3. Echipamentul de protecție din dotare este utilizat corect</p> <p>1.4. Regulile de circulație sunt respectate cu rigurozitate pentru evitarea accidentelor, în funcție de modul de deplasare</p>	<p>Cum se aplică și respectă N.S.S.M. generale și specifice activității poștale</p> <p>Cum se aplică și respectă P.S.I. generale și specifice activității poștale</p> <p>Cum se respectă regulile de circulație</p> <p>Care sunt instructajele periodice</p>	<p>Echipamentele de lucru și echipamentele individuale de protecție sunt utilizate corect</p> <p>Prevederile legale referitoare la N.S.S.M. sunt aplicate permanent, cu multă responsabilitate</p> <p>Situațiile de urgență sunt sesizate cu promptitudine</p> <p>Eventualele accidente sunt anunțate cu promptitudine</p> <p>Intervenția este promptă și se desfășoară cu luciditate și stăpânire de sine</p> <p>Intervenția este realizată cu multă atenție</p>

2. Raportarea pericolelor care apar la locurile de muncă	<p>2.1. Pericolele sunt identificate cu discernământ pentru a fi raportate persoanei abilitate conform procedurilor interne</p> <p>2.2. Starea echipamentului pentru protecție și de stingere a incendiilor este verificată și raportată persoanei abilitate, conform procedurii specifice locului de muncă</p>		
3. Aplicarea procedurilor de urgență și evacuare	<p>3.1. Accidentul apărut este semnalat prin contactarea cu promptitudine a persoanei abilitate conform procedurilor interne și normelor în vigoare</p> <p>3.2. Măsurile de urgență și de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și luciditate, respectând procedurile specifice locului de muncă</p>		

Gama de variabile:

- **Riscuri:** pericol de lovire, pericol de alunecare, pericol de accident rutier, clienți agitați, etc.
- **Factori de risc** referitori la: procesul tehnologic, etc.
- **Aspecte relevante:** modalitatea de organizare a activităților, modul de asigurare al schimbului de expediție, numărul de participanți în procesul de muncă și distribuirea pe posturi de lucru, condițiile de lucru, etc.
- **Mijloace de semnalizare:** permanentă (panouri, culori de securitate, etichete), ocazională (semnale luminoase, acustice, comunicarea verbală pentru atenționarea asupra unor evenimente periculoase, evacuare de urgență, etc.)
- **Echipamente:** tehnic, individual de lucru, individual de protecție.
- **Instructaje periodice:** zilnice, lunare sau la intervale stabilite prin instrucțiuni proprii în funcție de specificul condițiilor de lucru.
- **Situații de urgență:** incendii, cutremure, inundații, explozii, alunecări de pământ, etc.
- **Persoane abilitate:** diriginte, coordonatori SSM și responsabil situații de urgență, etc.
- **Servicii de urgență:** ambulanță, pompieri, protecție civilă, etc.
- **Modalități de intervenție:** îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă, degajarea frontului pentru eliberarea accidentaților prinși sub dărâmături, anunțarea operativă a persoanelor abilitate, etc.
- **Tipuri de accidente:** traumatisme mecanice (loviri, răniri, fracturi), arsuri, intoxicații cu gaze, probleme respiratorii, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu (unitate generală)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență: Unitatea de competență cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de identificare a tipului de comunicare, stabilirii modului de comunicare, de transmitere și oferire de informații și respectiv primirea și oferirea de feedback conform cerințelor și normelor interne, cu atenție, responsabilitate, exactitate etc.			NIVELUL UNITATII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identificarea tipului și modului de comunicare	1.1. Modul de comunicare al interlocutorului este identificat cu atenție 1.2. Modul de comunicare al interlocutorului este identificat în funcție de abilitățile de comunicare verbală și non-verbală	Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege Noțiuni elementare de comunicare și relaționare interpersonală	Tipul și modul de comunicare este identificat corect. Tipul și modul de comunicare este identificat cu exactitate
2. Stabilirea modului de comunicare	2.1. Modul de comunicare este stabilit corect în funcție de scopul urmărit 2.2. Modul de comunicare este clar, concis și direct.		Modul de comunicare este stabilit cu consecvență Modul de comunicare este stabilit cu atenție Modul de comunicare este stabilit cu obiectivitate
3. Transmiterea și primirea de informații	3.1. Informațiile sunt transmise și primite 3.2. Informațiile sunt transmise clar 3.3. Informațiile sunt transmise ținându-se seama de tipul de comunicare.		Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu atenție Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu responsabilitate Transmiterea și primirea de informații este efectuată cu consecvență.

4. Primirea și oferirea feed back - ului	<p>4.1. Feed-back-ul este oferit și decodificat cu permanență</p> <p>4.2. Feed-back – ul este oferit și decodificat cu eficiență</p> <p>4.3. Feed-back-ul este oferit și decodificat cu promptitudine</p>		<p>Primirea și oferirea de feedback este efectuată într-o manieră responsabilă</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu atenție</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuată cu obiectivitate.</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu exactitate.</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu calm</p> <p>Primirea și oferirea de feedback este efectuat cu răbdare.</p>
<p>Gama de variabile: Modul de comunicare: verbală, non-verbală, scrisă, audio-vizuală</p> <p>Indicatori în comunicarea non-verbală: privirea, mimica, gesturile, postura, îmbrăcămintea</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 			

Prestarea serviciilor poștale (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de acceptare a trimerilor în rețeaua poștală, de predare a trimerilor poștale destinatarului, de distribuire a trimerilor poștale (pe teren) și de prelucrare a trimerilor poștale și de întocmire a documentelor de evidență aferente trimerilor poștale			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Acceptarea trimerilor în rețeaua poștală	1.1. Clientul este informat cu privire la condițiile de acceptare și tariful aferent 1.2. Clientul este îndrumat cu calm și solitudine pentru completarea formularelor poștale 1.3. Documentele poștale de prezentare sunt completate corespunzător 1.4. Contravaloarea tarifului este încasată corect 1.5. Trimerile poștale sunt acceptate în rețeaua poștală	Cum sunt aplicate și respectate prevederile instructiunilor postale Cum sunt aplicate și respectate prevederile proceselor tehnologice Cum sunt aplicate și respectate prevederile instructiunilor de utilizarea a utilajelor postale	În relațiile cu clienții manifestă amabilitate, diplomație, politețe, răbdare și loialitate față de organizație Prelucrează și predă trimerile cu profesionalism Întocmirea documentelor de evidență aferente trimerilor poștale se face cu rigurozitate și atenție

<p>2. Predarea trimiterilor poștale destinatarului</p>	<p>2.1. Clientul este îndrumat cu calm și sollicitudine pentru completarea formularelor poștale</p> <p>2.2. Clientul este legitimat conform prevederilor instrucționale</p> <p>2.3. Contravaloarea eventualelor tarife este încasată corect</p> <p>2.4. Documentele poștale pentru distribuire sunt completate corespunzător</p> <p>2.5. Trimiterile poștale sunt predate conform normelor de lucru</p>		
<p>3. Distribuirea trimiterilor poștale</p>	<p>3.1. Destinatarul este identificat corect, pe baza datelor înscrise pe trimiterile poștale înregistrate și a actului de legitimare</p> <p>3.2. Contravaloarea eventualelor tarife este încasată corect</p> <p>3.3. Trimiterile înregistrate sunt distribuite pe bază de semnătură în documentele poștale</p> <p>3.4. Trimiterile poștale (înregistrate și neînregistrate) sunt predate conform instrucțiunilor poștale</p> <p>3.5. În cazul absenței, destinatarul unei trimiteri înregistrate este înștiințat printr-un document poștal întocmit corect și lizibil</p> <p>3.6. Distribuirea este realizată corect, cu respectarea graficului orar</p>		

<p>4. Întocmirea documentelor de evidență aferente trimerilor poștale</p>	<p>4.1. Documentele specifice sunt completate cu corectitudine prin asumarea responsabilității în vederea raportării și decontării operațiunilor efectuate</p> <p>4.2. Documentele, împreună cu trimerile poștale (prezentate, returate, reîndrumate), sunt trimise spre verificare la oficiul poștal</p>	
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. • Modificările care intervin în contextul de muncă sunt de ex: <ul style="list-style-type: none"> - lansarea de noi servicii poștale, - defecțiuni ale utilajelor și echipamentelor poștale, - lipsa numerarului, - cupiuri de valori nearmonizate, - lipsa valorilor de timbre corespunzătoare, - lipsa efectelor poștale solicitate, etc 		
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p><i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 		

<p align="center">Executarea prestațiilor comerciale și financiare (unitate specifică)</p>	<p>Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</p>
<p align="center">Descrierea unității de competență:</p> <p>Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activității de executare a operațiunilor de încasări și plăți, de vânzare a mărfurilor comerciale și de întocmire a documentelor de evidență aferente prestațiilor pe bază de contracte și convenții</p>	<p>NIVELUL UNITĂȚII</p> <p align="center">2</p>

Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1.Executarea operațiunilor de încasări și plăți	<p>1.1. Clientul este informat cu privire la condițiile de acceptare și comisionul aferent</p> <p>1.2. Clientul este îndrumat cu calm și sollicitudine pentru completarea formularelor corespunzătoare</p> <p>1.3. Clientul este legitimat conform prevederilor instrucționale (în funcție de situație)</p> <p>1.4. Verifică modul de executare a prestațiilor pe bază de contracte și convenții de către factorii poștali, subunitățile poștale arondate (ex agenții poștale, etc)</p> <p>1.5. Documentele aferente sunt completate corespunzător</p> <p>1.6. Contravaloarea comisionului este încasată corect</p> <p>1.7. Prestațiile pe bază de contracte și convenții sunt executate</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor de lucru la contractele / convențiile încheiate</p> <p>Cum sunt respectate procesele tehnologice</p>	<p>În relațiile cu clienții manifestă amabilitate, diplomație, politețe, răbdare și loialitate față de organizație</p> <p>Execută prestațiile în baza contractelor și convențiilor încheiate cu profesionalism</p> <p>Întocmirea documentelor de evidență aferente prestațiilor se face cu rigurozitate și atenție</p>
2.Vânzarea mărfurilor comerciale	2.1. Contravaloarea mărfurilor comerciale este încasată corect și se înmânează clientului documentul fiscal		

<p>3. Întocmirea documentelor de evidență aferente prestațiilor pe bază de contracte și convenții</p>	<p>3.1. Documentele specifice activității pe bază de contracte și convenții sunt completate cu corectitudine prin asumarea responsabilității în vederea raportării și decontării operațiunilor efectuate</p> <p>3.2. Documentele specifice activității pe bază de contracte și convenții sunt completate în conformitate cu normele de lucru și sunt transmise la oficiul poștal pentru verificare</p>		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc. • Mijloace și echipamente de muncă: utilaje poștale, etc. • Metode de lucru: specifice tehnologiei. • Starea echipamentelor de muncă: integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc. • Concurența: firme concurente, etc. • Modificările care intervin în contextul de muncă sunt de ex: <ul style="list-style-type: none"> - lansarea de noi prestații comerciale și financiare, - defecțiuni ale utilajelor și echipamentelor poștale, - lipsa numerarului, - cupiuri de valori nearmonizate, - lipsa mărfurilor solicitate, etc 			
<p>Tehnici de evaluare recomandate: <i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teoretice (test scris, test oral, proiect) • Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate) • Portofoliu • Rapoarte de la terți. 			

Exploatarea utilajelor și echipamentelor poștale (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITATII
Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de stabilire a parametrilor de lucru și de efectuare a operațiunilor poștale pe utilajele și echipamentele poștale			2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Stabilirea parametrilor de lucru	<p>1.1. Tipurile de utilaje și echipamente poștale necesare operării sunt alese corect conform tipului de prestație / serviciu solicitat de către client</p> <p>1.2. Fixarea parametrilor de lucru se face în concordanță cu tipul utilajului și corespunde normelor de timp</p> <p>1.3. Utilajele și echipamentele poștale necesare sunt corect aplicate / accesate și corespund prestației / serviciului solicitat și a instrucțiunilor de lucru</p>	<p>Cum sunt aplicate și respectate prevederile instrucțiunilor de exploatare a utilajelor și echipamentelor poștale poștale</p> <p>Cunoștințe de bază privind caracteristicile tehnice ale utilajelor</p>	<p>Parametrii de lucru sunt stabiliți cu profesionalism, responsabilitate, rapiditate și rigurozitate</p> <p>Operațiunilor poștale pe utilajele și echipamentele poștale se execută cu profesionalism, responsabilitate, rapiditate și rigurozitate</p>

2. Efectuarea operațiunilor poștale pe utilajele și echipamentele poștale	<p>2.1. Operațiunile sunt efectuate corect prin aplicare / accesare cu utilaje și echipamente poștale corespunzător prestației / serviciului solicitat</p> <p>2.2. Începerea / terminarea operațiunii este efectuată cu promptitudine în conformitate cu instrucțiunile și normele de lucru</p> <p>2.3. Disfuncționalitățile din timpul operării sunt comunicate operativ persoanelor abilitate</p>	Cunoștințe de bază privind funcționarea și întreținerea utilajelor și echipamentelor poștale	
---	---	--	--

Gama de variabile:

- **Particularitățile oficiului poștal:** amplasare, vecinătate, etc.
- **Activitățile care se desfășoară:** complexe, specializate (prezentare, distribuire)
- **Rețele specializate:** sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc.
- **Aspecte relevante:** spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.
- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Utilaje și echipamente poștale:** mașina de francat, mașina de șampilat, mașina de legat pachete cu corespondență, cutia poștală de scrisori, ștampila de zi, sigilii, ștampila cu diferite înscricțiuni, cântar, căsuțe poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.
- **Modificările care intervin în contextul de muncă:**
 - noi utilaje performante,
 - defecțiuni la utilaje și echipamente poștale,
 - lipsă consumabile (hârtie, tuș, etc)

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)

- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Gestionarea resurselor materiale și financiare (unitate specifică)			Coduri de referință Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Descrierea unității de competență: Unitatea cuprinde cunoștințe și deprinderi pentru îndeplinirea cu succes a activităților de asigurare a resurselor materiale și financiare și de primire și predare a gestiunii zilnice			NIVELUL UNITATII 2
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Asigurarea resurselor materiale	1.1. Creditul propriu este menținut, păstrat și actualizat sortimental și valoric cu respectarea prevederilor instrucționale 1.2. Resursele materiale sunt recepționate cu atenție din punct de vedere cantitativ și calitativ 1.3. Condițiile de păstrare a resurselor materiale sunt asigurate	Cum sunt aplicate și respectate prevederile instrucțiunilor poștale Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor financiare	Asigurarea resurselor materiale se face cu vigilență, responsabilitate și corectitudine Asigurarea resurselor financiare se face cu vigilență, responsabilitate și corectitudine
2. Asigurarea resurselor financiare	2.1. Resursele materiale sunt recepționate cu atenție din punct de vedere cantitativ și calitativ 2.2. Condițiile de păstrare a resurselor materiale sunt asigurate	Cum sunt aplicate și respectate prevederile normelor de asigurare a securității valorilor	Primirea și predarea gestiunii zilnice se face cu vigilență, responsabilitate, îndemânare și corectitudine
3. Primirea și predarea gestiunii zilnice	3.1. Numerarul primit și numerarul încasat, realizat din prestații / servicii este justificat zilnic, în baza documentelor transmise la oficiul poștal		
Gama de variabile:			
<ul style="list-style-type: none"> • Particularitățile oficiului poștal: amplasare, vecinătate, etc. • Activitățile care se desfășoară: complexe, specializate (prezentare, distribuire) • Rețele specializate: sistem de comunicație, tehnică de calcul, rețea specializată de servicii, etc. • Aspecte relevante: spațiu de lucru, spațiu pentru depozitarea materialelor, spațiu de circulație, căi de acces, puncte de aprovizionare cu materiale, 			

locuri de depozitare a deșeurilor, surse de energie electrică, apă, grupuri sanitare, etc.

- **Mijloace și echipamente de muncă:** utilaje poștale, etc.
- **Metode de lucru:** specifice tehnologiei.
- **Starea echipamentelor de muncă:** integritate, stare de funcționare, stare de curățenie, grad de uzură, etc.
- **Concurența:** firme concurente, etc.
- **Modificările care intervin în contextul de muncă:**
 - cupiură nearmonizată,
 - bancnote false, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Teoretice (test scris, test oral, proiect)
- Practice (observare în condiții reale de muncă, observare în condiții simulate)
- Portofoliu
- Rapoarte de la terți.

Titlul calificării Factor poștal de circumscripție rural		Codul	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Nivelul calificării 2	2		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Tipul unității 1 : Organizarea activității la propriul loc de muncă		2	Urmează a fi stabilite la o dată ulterioară pe baza rezultatului dezbaterilor la nivel european și opțiunilor politice ale României în această privință
Tipul unității 2 : Prestarea serviciilor poștale		2	
Tipul unității 3 : Executarea prestațiilor în baza contractelor și convențiilor încheiate		2	
Tipul unității 4 : Gestionarea resurselor materiale și financiare		2	
Tipul unității 5 : Promovarea imaginii produselor și serviciilor, a imaginii organizației, dezvoltând și menținând relațiile cu clienții		2	
Unități obligatorii (generale)			
Tipul unității 1 : Planificarea activității		2	
Tipul unității 2 : Aplicarea normelor de sănătate și siguranța muncii		2	
Tipul unității 3 : Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu		2	
Unități obligatorii (cheie)			
Titlul unității 1: Comunicare în limba maternă		2	
Titlul unității 2: Competența de a învăța		2	
Titlul unității 3: Competența de bază în matematică, știință, tehnologie		2	
Titlul unității 4: Competențe sociale și civice		2	
Unități opționale (specificați regulile aplicabile opțiunilor, dacă este cazul)			

1. Descrierea calificării

<p>Scopul și motivația calificării</p> <p>Factorul poștal de circumscripție rural asigură în timpul cursei atât prezentarea trimiterilor și expedierea acestora la oficiul poștal unde este arondat, cât și primirea expediției pentru distribuirea trimiterilor.</p> <p>Ocupația presupune probleme de prestare a serviciilor poștale și a celor în baza contractelor și convențiilor încheiate.</p> <p>Ocupația presupune relații de colaborare cu membrii echipei, cât și alte competențe generale la locul de muncă.</p> <p>Cunoștințele precerute / Condiții de acces / Ruta de progres</p>
--

<p>Prevederile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instrucțiunilor poștale; - normelor la contractele și convențiile încheiate; - proceselor tehnologice; - regulilor de protecția muncii. <p>Experiența la locul de muncă: curs de formare profesională factor poștal + 6 luni vechime în funcții de exploatare poștală</p>
<p>Explicarea regulilor calificării</p> <p>Nu se poate obține un certificat fără întrunirea condițiilor/cerințelor calificării respective</p>
<p>Comparabilitatea internațională (dacă este cazul)</p>
<p>Cerințele legislative specifice (dacă este cazul)</p> <p>Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea 642/2002, cu modificările și completările ulterioare</p> <p>Deciziile ANRCTI: privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale și privind desemnarea furnizorului de serviciu universal</p>
<p>Documente eliberate de Organisme de reglementare (dacă este cazul)</p>

Titlul calificării Agent poștal		Codul	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Nivelul calificării 2	2		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Tipul unității 1 : Organizarea activității la propriul loc de muncă		2	Urmează a fi stabilite la o dată ulterioară pe baza rezultatului dezbaterilor la nivel european și opțiunilor politice ale României în această privință
Tipul unității 2 : Acceptarea, prelucrarea și predarea trimerilor poștale destinatarului		2	
Tipul unității 3 : Executarea prestațiilor în baza contractelor și convențiilor încheiate		2	
Tipul unității 4 : Utilizarea utilajelor și echipamentelor poștale			
Tipul unității 5 : Gestionarea resurselor materiale și financiare		2	
Tipul unității 6 : Promovarea imaginii produselor și serviciilor, a imaginii organizației, dezvoltând și menținând relațiile cu clienții		2	
Tipul unității 7 : Efectuarea autocontrolului și analiza calității muncii prestate			
Unități obligatorii (generale)			
Tipul unității 1 : Planificarea activității		2	
Tipul unității 2 : Aplicarea normelor de sănătate și siguranța muncii		2	
Tipul unității 3 : Comunicarea cu clienții și colegii de serviciu		2	
Unități obligatorii (cheie)			
Titlul unității 1: Comunicare în limba maternă		2	
Titlul unității 2: Competența de a învăța		2	
Titlul unității 3: Competența de bază în matematică, știință, tehnologie		2	
Titlul unității 4: Competențe sociale și civice		2	
Unități opționale (specificați regulile aplicabile opțiunilor, dacă este cazul)			

1. Descrierea calificării

Scopul și motivația calificării

Agentul poștal asigură prezentarea trimerilor la sediul agenției și distribuirea trimerilor pe teren. De asemenea asigură expedierea acestora la oficiul poștal unde este arondat, cât și primirea expediției și prelucrarea în vederea distribuirii trimerilor.

Ocupația presupune probleme de prestare a serviciilor poștale și a celor în baza contractelor și

<p>convențiilor încheiate. Ocupația presupune relații de colaborare cu membrii echipei, cât și alte competențe generale la locul de muncă.</p>
<p>Cunoștințele precerute / Condiții de acces / Ruta de progres Prevederile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - instrucțiunilor poștale; - normelor la contractele și convențiile încheiate; - proceselor tehnologice; - regulilor de protecția muncii. <p>Experiența la locul de muncă: Învățământ obligatoriu</p>
<p>Explicarea regulilor calificării Nu se poate obține un certificat fără întrunirea condițiilor/cerințelor calificării respective</p>
<p>Comparabilitatea internațională (dacă este cazul)</p>
<p>Cerințele legislative specifice (dacă este cazul) Ordonanța Guvernului nr.31/2002 privind serviciile poștale, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea 642/2002, cu modificările și completările ulterioare Deciziile ANRCTI: privind regimul de autorizare generală pentru furnizarea serviciilor poștale și privind desemnarea furnizorului de serviciu universal</p>
<p>Documente eliberate de Organisme de reglementare (dacă este cazul)</p>