

Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ : «*Ιστορική αναδρομή από ίδρυσης των Ελληνικών Ταχυδρομείων.
Σημερινή μορφή παροχής υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων.
Ο ρόλος τους στην Οικονομική και Κοινωνική Ανάπτυξη της χώρας.
Έρευνα σε πέντε Ταχυδρομικά Καταστήματα.*»



Εισηγήτρια :
κα Αγγελική Καζάνη

Σπουδάστρια :
Μαρία Κούκιου

ΠΑΤΡΑ 2004



ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	3588
----------------------	------

Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ : «*Ιστορική αναδρομή από ίδρυσης των Ελληνικών Ταχυδρομείων. Σημερινή μορφή παροχής υπηρεσιών των Ελληνικών Ταχυδρομείων. Ο ρόλος τους στην Οικονομική και Κοινωνική ανάπτυξη της χώρας .Έρευνα σε πέντε Ταχυδρομικά Καταστήματα*»

Εισηγήτρια :
κ.α. Αγγελική Καζάνη

Σπουδάστρια :
Κούκιου Μαρία

ΠΑΤΡΑ 2004

Η εργασία αυτή δε θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς την πολύτιμη βοήθεια στελεχών των Ελληνικών Ταχυδρομείων. Για το λόγο αυτό νιώθω την υποχρέωση να ευχαριστήσω τον καθένα ξεχωριστά για την βοήθεια την οποία μου προσέφερε.

Ευχαριστώ τους κυρίους Δριμάλα και Καραγιάννη, Προϊσταμένους της Περιφερειακής Διεύθυνσης Δυτικής Ελλάδας, τον κύριο Παναγιωτόπουλο, Προϊστάμενο στο Κεντρικό Ταχυδρομείο Αθήνας Αιόλου 100, την κυρία Δρακούλα, Προϊστάμενη στο Ταχυδρομείο Συντάγματος, και τον κύριο Μπάλτα, Προϊστάμενο στο Ταχυδρομείο Ομοιοίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο.....	4
1.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΑΠΟ ΙΔΡΥΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ.....	4
• 1.1.ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ.....	4
• 1.2.ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΙ ΣΤΗ ΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΛΥΤΟΚΡΑΤΟΡΙΑ.....	5
• 1.3.ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΤΟΥΡΚΟΚΡΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΕΠΑΝΑΣΤΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ (1453-1821).....	8
• 1.4.ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ (1821-1827) ΠΡΩΤΕΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΕΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	10
• 1.5.ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ ΙΩΑΝΝΗ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑ (1827-1832).....	12
• 1.6.ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΟΘΩΝΑ (1833-1863).....	16
• 1.7.Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ 1864 ΕΩΣ ΣΗΜΕΡΑ	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο.....	
2. ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	26
ΜΕΡΟΣ Α. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ	26
• Α.2.1.ΓΕΝΙΚΑ.....	26
• Α.2.2.ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	28
• Α.2.3. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	33
• Α.2.4.ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΑΛΟΓΗΣ	36
• Α.2.5.ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ	38
• Α.2.6.ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	40
• Α.2.7.ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	57
• Α.2.8.ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	62
• Α.2.9.ΚΤΙΡΙΑΚΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	72

• A.2.10.ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	74
• A.2.11.ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ	75
• A.2.12.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ	80
• A.2.13.ΝΕΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	83
• A.2.14.ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΟΘΥΡΙΔΩΝ	85
ΜΕΡΟΣ Β. ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ.....	87
• B.2.1.ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2000-2001.....	87
• B.2.2.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	99
• B.2.3.ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ.....	100
• B.2.4.ΜΕΣΟ-ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	103
• B.2.5.ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΚΑΙ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	105
• B.2.6.ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	106
• B.2.7.ΠΙΝΑΚΑΣ SWOT	108
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	110
3. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ	110
• 3.1.ΓΕΝΙΚΑ.....	110
• 3.2.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ.	110
• 3.3.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ.....	112
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	115
4. ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΠΕΝΤΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	115
• 4.1.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΟΜΟΝΟΙΑΣ-3 ^{ΗΣ} ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ	115
• 4.2.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΛΑΤΕΙΑΣ ΣΥΝΤΑΓΜΑΤΟΣ	119
• 4.3.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΙΟΛΟΥ 100 ΑΘΗΝΑ	123
• 4.4. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ- ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ15	127
• 4.5.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΟΥΝΑΣ ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	130
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ.....	134
ΠΗΓΕΣ.....	135
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	136

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην εργασία αυτή παρουσιάζεται με κάθε δυνατή λεπτομέρεια το έργο του Οργανισμού Ελληνικά ταχυδρομεία, αρχίζοντας από την εποχή που δεν είχε ιδρυθεί ακόμη και φτάνοντας μέχρι σήμερα που κατέχει την ηγετική θέση στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Η ανάγκη των ανθρώπων για επικοινωνία με αυτούς που βρίσκονταν μακριά αρχίζει από πολύ παλιά, από την εποχή ακόμη των Ολύμπιων Θεών και χρόνο με το χρόνο η ανάγκη αυτή γίνεται εντονότερη. Οι πρώτες προσπάθειες για τη δημιουργία Ταχυδρομείου γίνονται από τους ίδιους τους πολίτες του Ελληνικού κράτους που με τη «συμπεριφορά» τους δηλώνουν την ανάγκη τους για ύπαρξη Ταχυδρομείου. Έτσι, με αργά αλλά σταθερά βήματα αρχίζουν να παρέχονται Ταχυδρομικές Υπηρεσίες στο Ελληνικό κράτος.

Ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας του ΕΛΤΑ συνεχώς αλλάζει και βελτιώνεται, φτάνοντας έτσι σήμερα σε έναν τρόπο λειτουργίας ιδιαίτερα ικανοποιητικό. Αφού σήμερα έχει καταφέρει να προσφέρει υπηρεσίες που ξεφεύγουν από τις συνηθισμένες Ταχυδρομικές υπηρεσίες. Ο Οργανισμός ΕΛΤΑ δεν επαναπαύεται όμως, συνεχώς θέτει νέους στόχους, αξιοποιεί τις ευκαιρίες που του παρουσιάζονται και αντιμετωπίζει τις απειλές.

Ο Οργανισμός αυτός έχει καταφέρει να είναι ζωτικής σημασίας για την Ελλάδα, αφού η συμβολή του είναι μεγάλη και στην Οικονομική αλλά και στην Κοινωνική ανάπτυξη της χώρας.

Η παρούσα εργασία πραγματώνεται το έργο των ΕΛΤΑ μέσα σε τέσσερα κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια συνοπτική ιστορική αναδρομή. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας τους και γενικότερα η κατάσταση στην οποία βρίσκονται σήμερα, καθώς και οι στόχοι οι οποίοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον. Στο τρίτο κεφάλαιο περιέχονται στοιχεία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο συμβάλλουν τα ΕΛΤΑ στην Οικονομική και Κοινωνική ανάπτυξη της χώρας. Και τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο υπάρχει η έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε πέντε Ταχυδρομικά Καταστήματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΑΠΟ ΙΔΡΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

1.1. ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ

Οι ταχυδρόμοι της Ελληνικής μυθολογίας.

Η ύπαρξη των ταχυδρόμων ξεκινάει από την αρχαία Ελλάδα από τους θεούς του Ολύμπου και συγκεκριμένα ο ολύμπιος θεός Ερμής που λατρευόταν από τους αρχαίους Έλληνες με διάφορες ιδιότητες είναι περισσότερο γνωστός ως κήρυκας του Δία και ταχυδρόμος των θεών του Ολύμπου. Ο Τάλως , ο φτερωτός θεός που με τις χάλκινες πλάκες του νόμου στους ώμους του, πετούσε με υπερφυσική ταχύτητα από χωριό σε χωριό τρεις φορές το χρόνο, μεταφέροντας τις εντολές του βασιλιά Μίνωα. Η Ίρις ακόμη που σύμφωνα με τη μυθολογία εμφανίζεται ως αγγελιοφόρος των θεών και κυρίως του Δία και της Ήρας.

Το Ταχυδρομείο στους αρχαίους ελληνικούς χρόνους.

Ο χωρισμός της αρχαίας Ελλάδας σε κράτη πόλεις εμπόδισε τη γρήγορη ανάπτυξη του ταχυδρομείου. Όσες φορές χρειαζόταν, οι πολίτες είτε ταξίδευαν οι ίδιοι είτε έστελναν δούλους ή έμπιστα πρόσωπα, τα οποία προσλάμβαναν ειδικά για να μεταφέρουν τα μηνύματα τους. Τα μηνύματα αυτά τα διατύπωναν με πανομοιότυπο τρόπο κι έτσι δημιούργησαν ένα στερεότυπο που έχει μείνει σχεδόν αναλλοίωτο ως τις μέρες μας. Αρχίζαν την επιστολή με το χαιρετισμό και το όνομα του αποστολέα στην ονομαστική πτώση και το όνομα του παραλήπτη στη δοτική και τέλος με την ευχή «ευτυχεί».

Οι δρόμοι την εποχή εκείνη ήταν ελάχιστοι και ταχυδρομικό σύστημα δεν υπήρχε, γι αυτό οι πόλεις χρησιμοποιούσαν δικούς τους πεζοδρόμους, που είχαν την ικανότητα να οδοιπορούν σε όλη τη διάρκεια της μέρας μεταφέροντας μηνύματα. Οι αρχαίοι Έλληνες αρκετά νωρίς διατύπωσαν την αναγκαιότητά του απορρήτου των επιστολών και κυρίως σε θέματα πολιτικής, πολέμου και ερωτικών ραδιουργιών. Σε καιρό πολέμου μάλιστα οι μυστικές επιστολές για να μεταφερθούν με ασφάλεια κρύβονταν αναλόγως (είτε μέσα σε υποδήματα είτε στη θήκη του ξίφους είτε αλλού).

Οι επιστολές συνήθως γράφονταν σε πάπυρο ή περγαμνή. Για να είναι σίγουροι ότι τα γραπτά δεν πρόκειται να σβηστούν ή να αλλοιωθούν, έγραφαν σε πολύ λεπτές πλάκες κασσίτερου ή μολύβδου, οι οποίες έφταναν στον παραλήπτη τους είτε κρεμασμένες σαν σκουλαρίκια στα αυτιά των γυναικών είτε κρυμμένες στα υποδήματα.

1.2. ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΟΙ ΣΤΗ ΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΑΥΤΟΚΡΑΤΟΡΙΑ (330-1453)

Ο Δημόσιος Δρόμος.

Μετά τη πτώση της ρωμαϊκής αυτοκρατορίας δημιουργήθηκε η υπηρεσία δημόσιος δρόμος, η οποία διευκόλυνε την επικοινωνία ανάμεσα στην εξουσία και την κεντρική διοίκηση του Βυζαντίου με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες του επαρχιακού δικτύου. Η υπηρεσία αυτή εντάχθηκε στη διεύθυνση του *λογοθέτη του δρόμου*, θεσμός που εμφανίστηκε τον 8^ο αιώνα. Ο λογοθέτης του δρόμου φρόντιζε για τη συντήρηση των δημοσίων δρόμων, για την υπηρεσία του αυτοκρατορικού ταχυδρομείου και για την υποδοχή των ξένων πρεσβευτών που επισκεπτόταν την πρωτεύουσα.

Το αυτοκρατορικό ταχυδρομείο είχε καθήκον να μεταφέρει με ασφάλεια πρόσωπα, έγγραφα και αντικείμενα του κράτους. Η υπηρεσία του δημοσίου δρόμου λειτουργούσε με ταχυδρομικές άμαξες, με άλογα, μουλάρια, βόδια ακόμη και με πουλιά. Σε όλο το μήκος του δρόμου και σε αποστάσεις μιας ημέρας υπήρχαν ταχυδρομικοί σταθμοί εφοδιασμένοι με καθετί αναγκαίο για τους ταξιδιώτες (τρόφιμα, ζωοτροφές, στάβλους για τα ζώα και άλλα).

Η δαπάνη της ανέγερσης των σταθμών βάρυνε τις πόλεις, στις οποίες οι ταχυδρομικοί επιθεωρητές επέβαλλαν την ανέγερση ή την επισκευή. Η επιλογή για την εγκατάσταση σταθμών γινόταν με κριτήριο την ύπαρξη άφθονου νερού.

Ο Οξύς Δρόμος.

Οξύς δρόμος ονομαζόταν το επείγον ταχυδρομείο, που χρησίμευε στους Βυζαντινούς για την ταχύτερη μεταφορά των διαταγών. Ο οξύς δρόμος διεξαγόταν με εναλλασσόμενα ταχύτατα άλογα που ονομάζονταν *βέρεδοι*. Αργότερα τα άλογα απέκτησαν την ονομασία *κούντουροι* ή *κούνδουροι*, επειδή έκοβαν κοντές τις ουρές τους. Επίσης χρησιμοποιούνταν και ταχείς αγγελιοφόροι που ονομάζονταν *ταχυδρόμοι*. Ο οξύς δρόμος απασχολούσε ως υπαλλήλους το λογοθέτη, το χαρτουλάριο και τον κουράτορα.

Ο Λογοθέτης του Δρόμου.

Προϊστάμενος του δημόσιου δρόμου διοριζόταν ο λογοθέτης του δρόμου. Το αξίωμα του λογοθέτη ήταν υψηλό και το έπαιρναν ανώτατοι άρχοντες του Βυζαντίου προϊστάμενοι διοικητικών κλάδων, με έδρα το παλάτι. Ο λογοθέτης του δρόμου συγκέντρωνε καθήκοντα των σημερινών υπουργών Συγκοινωνιών, Εξωτερικών και Εσωτερικών και είχε το μελανοδοχείο με το κόκκινο μελάνι και το καλάμι με το οποίο υπέγραφε τα διατάγματα του ο αυτοκράτορας. Στην τελευταία όμως περίοδο της αυτοκρατορίας ο θεσμός των λογοθετών τροποποιήθηκε ριζικά.

Η εξέλιξη του Δημοσίου Δρόμου.

Παρ' ότι ο δημόσιος δρόμος είχε ιδρυθεί για να εξυπηρετούνται αποκλειστικά τα κρατικά συμφέροντα, δεν άργησαν να εμφανιστούν παραβάσεις και καταχρήσεις. Επί Μεγάλου Κωνσταντίνου ο δρόμος περιήλθε σε πλήρη αναρχία. Αντίθετα, η χρήση του από τους επισκόπους και άλλους ιερωμένους, τους οποίους ο αυτοκράτορας είχε κρατικοποιήσει, επέτεινε την αταξία του.

Για να συνεφέρει την κατάσταση ο αυτοκράτορας Ιουλιανός όρισε ότι η χρήση του αυτοκρατορικού ταχυδρομείου θα περιοριζόταν μόνο στις περιπτώσεις που θα είχαν την προσωπική του έγκριση. Ο περιορισμός αυτός όμως δεν είχε κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα, έτσι ώστε αναγκάστηκαν τελικά να καταφεύγουν σε επιτάξεις ζώων και αμαξών, πράγμα που επέφερε καταστροφικές συνέπειες στη γεωργία. Οι κάτοικοι των επαρχιών, που σήκωναν το βάρος αυτού του αυτοκρατορικού μονοπωλίου έφταναν στο σημείο να θεωρούν το δημόσιο δρόμο μάλιστα.

Τέλος σε αυτή την αναρχία έδωσε ο Θεοδόσιος, που οργάνωσε το δημόσιο δρόμο με τέλειο τρόπο. Σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις, όλη η βοηθητική υπηρεσία του δημόσιου δρόμου μεταβιβάστηκε στις κοινοτικές αρχές, οι οποίες είχαν υποχρέωση να εξασφαλίζουν τα οχήματα και να συντηρούν το δημόσιο δρόμο με αγγαρείες (υποχρεωτικές υπηρεσίες σχετικά με τη συντήρηση του δημοσίου δρόμου).

Οι κυρώσεις για τις ταχυδρομικές παραβάσεις.

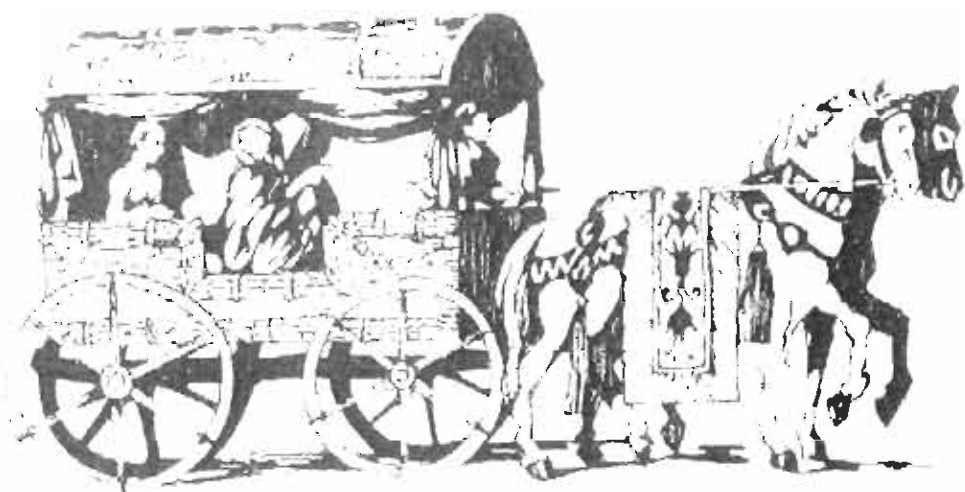
Οι ταχυδρομικές παραβάσεις ήταν πολλές και διακρίνονταν ανάλογα με τη έκταση και το πλήθος των διαταγών και των κανονισμών. Μερικές παραβάσεις είχαν χαρακτήρα εγκλήματος κοινού δικαίου, όπως η κακή συμπεριφορά προς τους ταξιδιώτες, η είσπραξη μεγαλύτερου ποσού από αυτό που προέβλεπε ο κανονισμός, η καταπίεση, η κλοπή αλόγων, η παραβίαση των κανονισμών για της διαστάσεις και το βάρος

του φορτίου των αμαξιών, η χρήση απαγορευμένου μεταφορικού μέσου και άλλα.

Το Ιδιωτικό Ταχυδρομείο.

Το Βυζαντινό κράτος μεριμνούσε για τη μεταφορά μόνο επίσημων εγγράφων και απαγόρευε τη χρήση του δημόσιου δρόμου στους ιδιώτες.

Οι ιδιώτες, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις, φρόντιζαν για τη μεταφορά της αλληλογραφίας τους με δικά τους μέσα. Ταξιδιώτες, μετακινούμενοι έμποροι και κάθε τυχαία ευκαιρία προσφέρονταν για τη μεταφορά των επιστολών. Οι εύποροι ιδιώτες για την ταχύτερη και ασφαλέστερη μεταφορά της αλληλογραφίας τους, χρησιμοποιούσαν δούλους, τους μαντατοφόρους. Ενώ στα λιμάνια οι ιδιώτες έβρισκαν πάντα πρόθυμους μαντατοφόρους.



1.3. ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΤΟΥΡΚΟΚΡΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΠΡΟΕΠΑΝΑΣΤΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ (1453-1821).

Μενζίλια και Τατάρηδες.

Μετά τη πτώση της Κωνσταντινούπολης και την κατάλυση της Βυζαντινής αυτοκρατορίας από τους Τούρκους, καταργήθηκε ο δημόσιος δρόμος των Βυζαντινών. Το ταχυδρομείο, στα πρώτα χρόνια της τούρκικης αυτοκρατορίας βασίστηκε σε ένα σύστημα έφιππων ταχυδρόμων, υπαλλήλων της τουρκικής κυβέρνησης, οι οποίοι μετέφεραν τις διαταγές και τα φερμάνια στις υπηρεσίες των επαρχιών. Το σύστημα αυτό ονομαζόταν *μενζίλ* ή *μενζέλ*, που κυρίως σήμαινε σταθμό, προορισμένο για να ξεκουράζονται οι οδοιπόροι. Αργότερα απόκτησε την έννοια του έφιππου ταχυδρομείου, της ταχυδρομικής άμαξας και του ταχυδρόμου. Μενζίλια ονόμαζαν και τα γρήγορα πουλιά.

Τα μενζίλια αφού διένυαν ορισμένη απόσταση, άλλαζαν με άλλους ξεκούραστους ταχυδρόμους που συνέχιζαν αμέσως το ταξίδι τους.

Υπήρχαν επίσης διάσπαρτοι σταθμοί που ονομάζονταν *δερβέντ*. Αυτοί που τους διευθύνανε (οι δερβέναγες) ήταν υποχρεωμένοι να διατηρούν όλο το εικοσιτετράωρο έτοιμα άλογα, δυνατή φωτιά και ζεστό νερό το χειμώνα, και τα απαραίτητα το καλοκαίρι. Οι δερβέναγες δε γνώριζαν πότε θα περνούσε ο τάταρης, γι αυτό βρισκόταν σε συνεχή αναμονή του ταχυδρόμου.

Οι ταχυδρόμοι τατάρηδες όπως τους ονόμαζαν είχαν ξεχωριστά προνόμια. Η καλή ιππασία και η αντοχή στους κόπους του δρόμου αποτελούσαν προϋποθέσεις για να γίνει κανείς τατάρης. Το αξίωμα του συνεπαγόταν ανεξέλεγκτη εξουσία. Ο τάταρης ήταν υπεράνω νόμων και διαταγμάτων. Εκλεγόταν ανάμεσα σε αγάδες που είχαν δοκιμαστεί στις πολύχρονες υπηρεσίες υπουργών και άλλων ανώτατων υπαλλήλων.



Οι τατάρηδες χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά για να μεταφέρουν, με τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα τις διαταγές και τα φερμάνια της κυβέρνησης. Το ταχυδρομείο αυτό είχε επομένως διοικητικό χαρακτήρα και εξυπηρετούσε μόνο τις ανάγκες της κυβέρνησης και όχι των ιδιωτών, οι οποίοι έστελναν την αλληλογραφία τους με ταξιδιώτες ή με άλλα μέσα, εκτός αν τύχαινε να γνωριστούν με κανέναν τατάρη, ο οποίος αναλάμβανε να μεταφέρει τα γράμματα με το αζημίωτο πάντα.

Οι τατάρηδες ήταν ακούραστοι και γνώριζαν πολύ καλά τη χώρα. Στην περίπτωση που δεν έβρισκαν ταχυδρομικά άλογα για να συνεχίσουν το ταξίδι τους, έπαιρναν και «αγωγιάτικα άλογα». Παράλληλα λειτουργούσε και άλλο έκτακτο ταχυδρομείο, με πεζούς άνδρες που ονομάζονταν *πεζοδρόμοι*. Οι πεζοδρόμοι δεν ήταν μισθωτοί, όπως οι τατάρηδες, αλλά πληρώνονταν κάθε φορά από τα χωριά για τον κόπο τους, επιπλέον τα χωριά είχαν την υποχρέωση να τους παραχωρούν στέγη.

Από τα μέσα του 18^{ου} αιώνα υπήρχαν *τακτικοί έλληνες ταχυδρόμοι* μεταξύ Κωνσταντινουπόλεως-Ιασίου ή Βουκουρεστίου και Βιέννης, μεταξύ Ύδρας-Κωνσταντινουπόλεως, Χαλκίδας-Ιωαννίνων, Σύρου-Σμύρνης. Οι αμοιβές αυτών των ταχυδρόμων ήταν πολύ υψηλές, πρώτον γιατί απαιτούσαν από αυτούς να διανύουν τις αποστάσεις με μεγάλη ταχύτητα και δεύτερον, γιατί το δρομολόγιο τους ήταν εξαιρετικά δύσκολο, αφού έπρεπε να περνούν από δύσβατα μονοπάτια για να αποφεύγουν τους δερβέναγες που караδοκούσαν στα στενά και ασκούσαν αυστηρότατο έλεγχο στη κίνηση των δημόσιων δρόμων.

Το Ταχυδρομείο του Αλή πασά.

Ο Αλή πασάς των Ιωαννίνων εκτός από την ανακαίνιση και την επέκταση του οδικού δικτύου, κατασκεύασε και ταχυδρομικούς σταθμούς με πανδοχεία για τους οδοιπόρους, στρατιωτικούς σταθμούς, γέφυρες και προκυμαίες. Εκείνο που πρόσεξε ιδιαίτερα ο Αλή πασάς ήταν η ταχυδρομική συγκοινωνία, την οποία φρόντισε με εξαιρετική προσοχή ώστε να εξυπηρετεί τα συμφέροντα του. Χάρη σε αυτή ακριβώς την υπηρεσία είχε συνεχή ενημέρωση για όσα συνέβαιναν στην Τουρκία και



την Ευρώπη, είχε επίσης τη δυνατότητα να διατηρεί απευθείας αλληλογραφία με τις ξένες κυβερνήσεις, αλλά και με πράκτορες του, που ήταν εγκατεστημένοι στη Βιέννη, στο Βουκουρέστι, στην Τεργέστη, στη Βενετία και στη Μάλτα.

Ο Αλή πασάς είχε οργανώσει έτσι την ταχυδρομική του υπηρεσία έτσι ώστε διακόσια καλοσελωμένα άλογα ήταν πάντοτε έτοιμα να ξεκινήσουν με το πρώτο νεύμα του. Στην αυλή του μπαινόβγαιναν συνεχώς ταχυδρόμοι μεταφέροντας έγγραφα και σφραγισμένους φακέλους. Η επίσημη αλληλογραφία του Αλή πασά με τις αρχές της Πόλης γινόταν στην τούρκικη γλώσσα, γι αυτό στην αυλή του είχε έναν αρχιγραμματικό και έναν γραμματικό που ήξεραν άπταιστα τουρκικά. Όλη η υπόλοιπη αλληλογραφία του, τόσο στο εσωτερικό όσο και με τους αντιπροσώπους του στη Κωνσταντινούπολη γινόταν πάντα στην ελληνικά γλώσσα.

Ο Αλή πασάς επιτηρούσε αυστηρότατα τις σχέσεις των Ελλήνων με την Κωνσταντινούπολη και τα άλλα μέρη. Λογόκρινε όλα τα γράμματα και από το μέτρο αυτό δεν είχε εξαιρέσει την αλληλογραφία των προξένων και των διπλωματικών πρακτόρων, που ήταν διαπιστευμένοι στην αυλή του.

1.4. ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ (1821-1827). ΠΡΩΤΕΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΕΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Το Χερσαίο Ταχυδρομείο (1821-1823).

Από την έναρξη του Αγώνα διαπιστώθηκε η ανάγκη να οργανωθεί έστω και υποτυπωδώς ταχυδρομική υπηρεσία. Οι πρώτες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν από τον Δημήτριο Υψηλάντη, αδελφό του Αλέξανδρου, αρχηγού της Φιλικής Εταιρίας. Ο Υψηλάντης υπέβαλε στους προκρίτους ένα σχέδιο σχετικό με τη σύσταση «εφορειών εις εκάστην από τας εικοσιτέσσαρας επαρχίας», οποίο όμως δεν εφαρμόστηκε ποτέ. Το σχέδιο του αποτέλεσε την πρώτη επίσημη κρατική ενέργεια για την οργάνωση της επικοινωνίας. Προσπάθεια για να οργανωθεί τακτική ταχυδρομική υπηρεσία πραγματοποιήθηκε και από τον Άρειο Πάγο.

Η ανάγκη να βρεθεί ένας τρόπος ώστε να μεταδίδονται γρήγορα οι κυβερνητικές διαταγές, οδήγησε την προσωρινή κυβέρνηση, η οποία είχε εγκατασταθεί από τις αρχές του 1822 στην Κόρινθο, να επαναφέρει το τούρκικο ταχυδρομικό σύστημα, το ποδοκόπι. Επρόκειτο για μια στοιχειώδη οργάνωση εξυπηρέτησης, η οποία όμως ανταποκρινόταν στις ανάγκες της εποχής. Έκτακτοι πεζοί ή έφιπποι ταχυδρόμοι, οργανωμένοι

και ενταγμένοι σε κάποια προϊστάμενη αρχή, είχαν επάγγελμα τη μεταφορά της αλληλογραφίας. Ο θεσμός του ποδοκοπιού επιβάρυνε ακόμη περισσότερο τους κατοίκους των περιοχών που το χρησιμοποιούσαν.

Η οργάνωση ικανοποιητικής ταχυδρομικής υπηρεσίας υπήρξε επίτευγμα του **Ιωάννη Κωλέττη**, ο οποίος ήταν έμπειρος από την παλαιότερη θητεία του στην αυλή του Αλή πασά ως υπεύθυνος οργανωτικών θεμάτων.

Στην περίπτωση που η διαδρομή ήταν μικρή, οι ταχυδρόμοι της εποχής του Κωλέττη τη διέτρεχαν υποχρεωτικά ολόκληρη. Η διαδρομή χαρακτηριζόταν μικρή ανάλογα με τις συνθήκες της πορείας και την κατάσταση του δρόμου. Όταν η απόσταση ήταν μεγαλύτερη, οι ταχυδρόμοι διέτρεχαν ένα ορισμένο τμήμα της, παρέδιδαν την αλληλογραφία σε άλλους ταχυδρόμους και αυτοί πάλι σε άλλους, έως ότου να καλυφθεί ολόκληρη η απόσταση. Τους υπαλλήλους αυτούς τους διόριζαν πάντοτε οι τοπικές αρχές.

Το Χερσαίο Ταχυδρομείο (1823-1826).

Η πρώτη σοβαρή προσπάθεια για να συσταθεί Γενικό Ταχυδρομείο πραγματοποιήθηκε από τον άγγλο συνταγματάρχη Leicester Stanhope. Σε υπόμνημα του προς τη διοίκηση εισηγήθηκε την οργάνωση της ταχυδρομικής υπηρεσίας με κέντρο την Τριπολιτσά. Στο ίδιο υπόμνημα εισηγήθηκε επίσης να εκτελείται η μεταφορά των δεμάτων και της αλληλογραφίας με πεζούς ταχυδρόμους, οι οποίοι θα είχαν την υποχρέωση να διατρέχουν πέντε μίλια την ώρα, συνολικά είκοσι περίπου μίλια την ημέρα, και θα εργάζονταν έξι μέρες την εβδομάδα.

Η κυβέρνηση μελέτησε τις προτάσεις του, αλλά δεν τις υιοθέτησε, χωρίς όμως και να τις απορρίψει εντελώς. Η απορριπτική απάντηση της κυβέρνησης δεν πτόησε τον Stanhope. Προσπάθησε να εφαρμόσει το σύστημα του ταχυδρομείου που πρότεινε, χωρίς την κυβερνητική έγκριση, με τη βοήθεια μόνο του Ιωάννη Μάγερ, αλλά και πάλι χωρίς αποτέλεσμα. Εξακολούθησε να ισχύει το παλιό σύστημα των έφιππων ταχυδρόμων.

Από την άλλη η επιβολή της λογοκρισίας στη αλληλογραφία θεωρήθηκε από την κυβέρνηση ως αναγκαίο μέτρο για να περιφρουρήσει με ασφάλεια τις διεξαγόμενες επιχειρήσεις. Εκτός όμως από τη επίσημη λογοκρισία, πολλές φορές, διάφοροι πολιτικοί σταματούσαν τους ταχυδρόμους και τους άνοιγαν τα γράμματα για να τα διαβάσουν. Έπειτα τα ξανάκλειναν και τα έδιναν στον ταχυδρόμο μαζί με μια δεύτερη επιστολή προς τον παραλήπτη, από τον οποίο ζητούσαν συγγνώμη για την περιέργεια τους.

Νέα απόπειρα σύστασης Γενικού Ταχυδρομείου έγινε από τον γάλλο φιλέλληνα Κάρολο Φαβιέρο. Ο Φαβιέρος που είχε οργανώσει τον

πρώτο τακτικό ελληνικό στρατό, συνέλαβε ένα μεγαλόπνοο σχέδιο. Προκειμένου να ενώσει με ταχυδρομική συγκοινωνία την Αθήνα με το Ναύπλιο και την Ανατολική Ελλάδα, κατέληξε στη λύση των εναλλασσόμενων τακτικών πεζοδρόμων. Το σχέδιο του τελικά όμως δεν υλοποιήθηκε.

Το Θαλάσσιο Ταχυδρομείο.

Στη διάρκεια της Επανάστασης χρησιμοποιήθηκαν όλα τα πλωτά μέσα για την εξυπηρέτηση των ταχυδρομικών αναγκών ανάμεσα στα νησιά και στις παραλιακές πόλεις της Στερεάς και της Πελοποννήσου. Η κυβέρνηση, που τότε είχε την έδρα της στην Κόρινθο, διεξήγε τις θαλάσσιες επικοινωνίες της είτε μέσω Κεγχρεών, είτε απευθείας προς την Ύδρα και τις Σπέτσες. Και στις δυο περιπτώσεις η επικοινωνία διεξαγόταν με μεγάλη καθυστέρηση επειδή δεν υπήρχαν κανονικές δρομολογήσεις και γιατί δεν υπήρχαν διαθέσιμα ιστιοφόρα πλοία για να αναλάβουν την ειδική αυτή αποστολή.

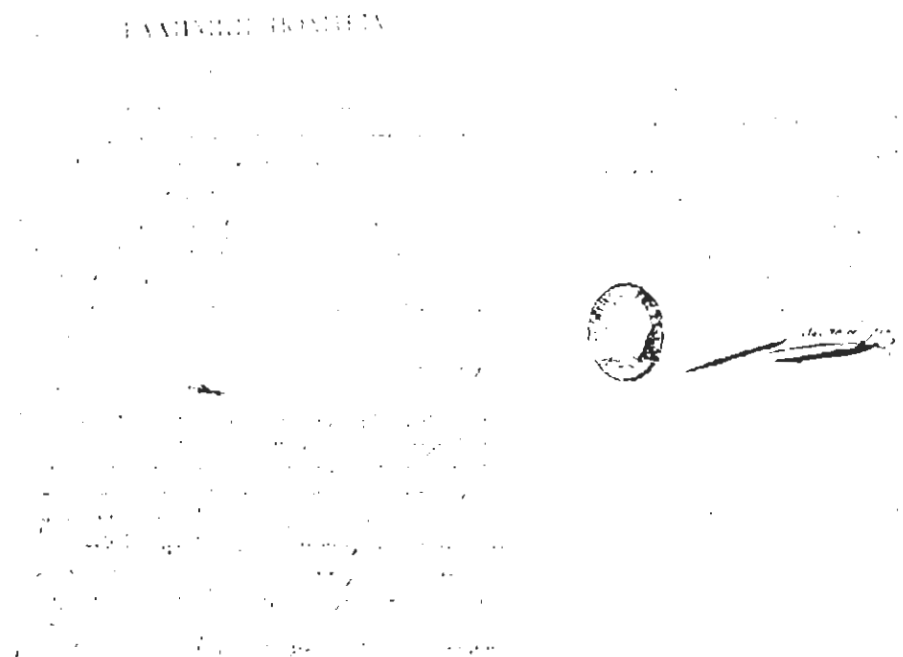
1.5. ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΣ (1827-1832) ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ.

Οι ενέργειες του κυβερνήτη για τη σύσταση Γενικού Ταχυδρομείου.

Η κατάσταση στην οποία βρήκε ο Καποδίστριας την Ελλάδα ήταν άθλια, σε όλους τους τομείς υπήρχε αναρχία. Μέσα σε αυτή τη χαοτική κατάσταση, το μενζίλι (σταθμός για τη διανυκτέρευση των οδοιπόρων, που αργότερα πήρε την έννοια του έφιππου ταχυδρομείου, της ταχυδρομικής άμαξας και του ταχυδρόμου) λειτουργούσε με πληρότητα, η οποία σε μεγάλο βαθμό βασιζόταν στην υποστήριξη των κρατικών οργάνων.

Το σύστημα αυτό όμως δεν ικανοποιούσε τον Καποδίστρια. Αυτός επιθυμούσε να διαμορφώσει την ταχυδρομική οργάνωση της χώρας με βάση τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Απόδειξη γι αυτό αποτελεί η εισήγηση του προς το Πανελλήνιο, στις 2 Αυγούστου το 1828. Η εισήγηση αυτή συνοδεύτηκε από ένα λεπτομερέστατο σχέδιο για την οργάνωση κρατικής ταχυδρομικής υπηρεσίας, το οποίο προέβλεπε τα πάντα. Πρωταρχική θέση στο σχέδιο κατείχε η μεταφορά της κρατικής αλληλογραφίας, καθώς και η δυνατότητα άμεσης συνεννόησης ανάμεσα στην πολιτική και στρατιωτική ηγεσία. Δεν αγνοήθηκε όμως ο τομέας που αφορούσε την ιδιωτική αλληλογραφία, απλώς κατέλαβε δευτερεύουσα θέση.

Παράλληλα τον Καποδίστρια τον απασχολούσε ο τρόπος με τον οποίο θα γινόταν κοινή πεποίθηση ο θεσμός του ταχυδρομείου. Έτσι προσπάθησε να αποκλείσει κάθε περίπτωση του παρελθόντος, όπου το απόρρητο της αλληλογραφίας είχε καταργηθεί από τους καπετάνιους και τους αστυνόμους. Παρ' όλ' αυτά, μετά από ένα διάστημα, άρχισαν πάλι να αποσφραγίζονται οι επιστολές. Ο κυβερνήτης ωστόσο δεν παραιτήθηκε από το στόχο του. Συνέχισε να επεξεργάζεται το σχέδιο του ψηφίσματος, καθώς και να υποδεικνύει τροπολογίες προς το Πανελλήνιο. Μετά τη γνωμοδότηση του Πανελληνίου, εκδόθηκε στις 24 Σεπτεμβρίου 1828, το υπ' αρ. 6550 ψήφισμα ΙΖ', με το οποίο ιδρύθηκε «Ταχυδρομείον Γενικόν», με σκοπό τη μεταφορά της επίσημης αλλά και της ιδιωτικής αλληλογραφίας.



Το ψήφισμα ΙΖ' με το οποίο ιδρύθηκε «Το Ταχυδρομείον»

Την ίδια μέρα δημοσιεύτηκε και το υπ' αρ. 6558 διάταγμα με το οποίο διοριζόταν γενικός διευθυντής των Ταχυδρομείων της Ελλάδος ο Αλέξιος Λουκόπουλος. Ταυτόχρονα με την έκδοση του ψηφίσματος, η κυβέρνηση εξέδωσε ένα πληρέστερο κανονισμό της ταχυδρομικής υπηρεσίας.

Την περίοδο εκείνη το ταχυδρομείο αντιμετώπιζε πολλές δυσκολίες, οι οποίες δεν ήταν μόνο οικονομικές. Τα μέσα συγκοινωνίας και στην ξηρά και στη θάλασσα δεν προσφέρονταν, στην στεριά λόγω της ληστείας και στη θάλασσα εξαιτίας της πειρατείας.

Με το ψήφισμα συστάθηκαν τα πρώτα πέντε κεντρικά ταχυδρομικά γραφεία, τα οποία διευθύνονταν από έμμισθους

υπαλλήλους. Η έδρα της Διεύθυνσης της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας εγκαταστάθηκε στην ίδια πόλη που έδρευε η κυβέρνηση. Εκτός από τα πέντε κεντρικά ταχυδρομικά γραφεία, το ψήφισμα προέβλεπε την οργάνωση γραφείων ανταπόκρισης στη Πελοπόννησο και τη Στερεά Ελλάδα, με διευθυντές τους κατά τόπο δημογέροντες, καθώς και στα νησιά, με διευθυντές τους υγειονόμους, οι οποίοι φρόντιζαν να ειδοποιούν έγκαιρα τις κοινοτικές αρχές της περιφέρειας τους, ώστε να συγκεντρώνεται η αλληλογραφία, κάθε φορά που επρόκειτο να αναχωρήσει το πλοίο. Εκτός από την αλληλογραφία η ταχυδρομική υπηρεσία είχε αναλάβει, από την αρχή της σύστασης της, την είσπραξη των συνδρομών της Γενικής Εφημερίδας της Ελλάδος και της διαδόχου της Εθνικής Εφημερίδας. Και οι δύο εφημερίδες ήταν απαλλαγμένες από ταχυδρομικά τέλη.

Ίδρυση Γενικού Ταχυδρομείου.

Η πρώτη εφαρμογή του ταχυδρομικού συστήματος δεν απέδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Γι αυτό το λόγο η Γενική Διεύθυνση υπέβαλε, στις 23 Μαρτίου 1829, αναφορά με νέο σχέδιο οργανισμού.

Ο νέος οργανισμός ονομάστηκε «Κανονισμός της Αίγινας» και περιείχε αρκετά νεωτεριστικές διατάξεις ως προς τα ταχυδρομικά τέλη. Ήταν πρώτη φορά που τα τέλη υπολογίζονταν ανάλογα με το βάρος της επιστολής και όχι ανάλογα με τις χιλιομετρικές αποστάσεις, όπως ίσχυε ως τότε. Με τον Κανονισμό της Αίγινας καθορίστηκε, επίσης για πρώτη φορά, να πληρώνει τα ταχυδρομικά τέλη ο αποστολέας και όχι ο παραλήπτης.

Με κάθε αυστηρότητα επίσης ρυθμιζόταν το θέμα της ευθύνης των αρμοδίων. Οι επιστάτες και ο διευθυντής του Ταχυδρομείου ήταν υπεύθυνοι προσωπικά αν κάποια επιστολή, που είχε παραδοθεί σε αυτούς, τύχαινε να παραπέσει ή δεν έφευγε με την πρώτη αποστολή ή αποσφραγιζόταν.

Τον Οκτώβριο του 1829, η κυβέρνηση εγκαταστάθηκε στο Ναύπλιο, ακολουθούμενη από τη Γενική Διεύθυνση του Ταχυδρομείου. Ο κανονισμός της Αίγινας άρχισε να εφαρμόζεται μόλις εγκαταστάθηκε η Γενική Διεύθυνση του Ταχυδρομείου στο Ναύπλιο και τη θέση του γενικού διευθυντή κατέλαβε ο Δημήτριος Αμπελάς.

Παρά τη σημαντική βελτίωση που επέφερε στη χώρα η κυβέρνηση του Καποδίστρια, τα σοβαρά προβλήματα δεν είχαν βρει ακόμη λύση. Η ύπαιθρος εξακολουθούσε να είναι στο έλεος των ληστών και το μενζίλι δεν στάθηκε εφικτό να αντικατασταθεί πλήρως. Το ενδιαφέρον του Καποδίστρια για την οργάνωση της ταχυδρομικής υπηρεσίας επικεντρώθηκε στην εξυπηρέτηση των κυβερνητικών αναγκών. Άλλωστε η ιδιωτική αλληλογραφία ήταν ελάχιστη και τα έσοδα από αυτή

ασήμαντα, αφού το Ταχυδρομείο δεν μπόρεσε να αποκτήσει την εμπιστοσύνη του κοινού.

Η ταχυδρομική επικοινωνία με το εξωτερικό.

Η αλληλογραφία με το εξωτερικό βασιζόταν στις ικανότητες και τις γνωριμίες των επιστολογράφων. Οι επιστολές μεταφέρονταν με ελληνικά ή ξένα εμπορικά πλοία. Η διαβίβαση της αλληλογραφίας προς την Ελλάδα απαιτούσε μεγάλο χρονικό διάστημα και η άφιξη ενός γράμματος αποτελούσε εξαιρετικό γεγονός.

Ο Αλέξιος Λουκόπουλος, ο πρώτος γενικός διευθυντής των Ταχυδρομείων, προσπάθησε να οργανώσει τακτική θαλάσσια επικοινωνία με τα Ιόνια νησιά, τα οποία βρισκόταν τότε υπό την προστασία της Αγγλίας. Πρότεινε ειδικό σχέδιο για τη γρήγορη και ασφαλή διαβίβαση της αλληλογραφίας από και προς τα Επτάνησα. Δυστυχώς δεν υπάρχουν πληροφορίες αν έγινε τελικά αποδεκτό το σχέδιο αυτό.

Παραβιάσεις του απόρρητου των επιστολών.

Σε μικρό χρονικό διάστημα από την ίδρυση της ταχυδρομικής υπηρεσίας άρχισαν τα κρούσματα των παραβιάσεων του απόρρητου των επιστολών για πολιτικούς λόγους. Οι κομματικοί δικαιολογούσαν την πράξη τους ισχυριζόμενοι ότι, εφόσον δεν ήταν υποχρεωτική η διαβίβαση των ιδιωτικών επιστολών μέσω του Ταχυδρομείου, οι ιδιώτες είχαν κάθε δικαίωμα να μην χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του.

Επομένως η αξία του κρατικού Ταχυδρομείου, ως αξιόπιστου και φερέγγυου δημόσιου ιδρύματος, ήταν αμφισβητήσιμη και μάλιστα δια στόματος των ίδιων των κυβερνώντων. Αλλά και η ιδιωτική οδός, την οποία υποδείκνυαν οι κυβερνητικοί, δεν πρόσφερε καμία ασφάλεια. Πολλές φορές οι επιστολές παραβιάζονταν και οι ιδιωτικοί γραμματοκομιστές συλλαμβάνονταν χωρίς διατυπώσεις.

Στις 27 Σεπτεμβρίου 1831 συντελέστηκε ένα τεράστιο εθνικό έγκλημα: δολοφονήθηκε ο Ιωάννης Καποδίστριας. Ανάμεσα στις διαφωνίες, τους εμφύλιους σπαραγμούς και τη εκδικητική μανία που ακολούθησαν η άδικη δολοφονία του κυβερνήτη, η ταχυδρομική υπηρεσία κατόρθωσε χάρη στην αυταπάτηση των υπαλλήλων της, να υποστεί ελάχιστες σχετικά ζημιές στην περίοδο της αναρχίας. Και μόλις επανήλθε κάπως η ηρεμία, συνέχισε το δρόμο της, κατορθώνοντας να εξελιχθεί σταδιακά, ώστε να φτάσει να είναι μια από τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες στις μέρες μας.

1.6. ΤΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΟΘΩΝΑ (1833-1863)

Η οργάνωση του Ταχυδρομείου επί της αντιβασιλείας του Οθωνα.

Μετά τη δολοφονία του Καποδίστρια η Γερουσία ανέθεσε τη διακυβέρνηση της χώρας στην επταμελή Διοικητική Επιτροπή της Ελλάδος ως την ημέρα έλευσης του Όθωνα. Στο διάστημα που μεσολάβησε ως την ενηλικίωση του βασιλέα τα καθήκοντα του εκτελούσε τριμελής Αντιβασιλεία.

Τα δύο πρώτα χρόνια δεν επήλθε καμία τροποποίηση στην οργάνωση της ταχυδρομικής υπηρεσίας, παρέμειναν σε ισχύ οι κανόνες του Καποδίστρια, τα ταχυδρομικά γραφεία συνέχισαν να διοικούνται από τις ίδιες αρχές που είχε διορίσει ο κυβερνήτης, και τα δρομολόγια εκτελούνταν από πεζούς και έφιππους, που μισθώνονταν από τη Γενική Διεύθυνση.

Ταχυδρομικές συμβάσεις μεταξύ της Ελλάδας και των ξένων χωρών.

Για την καλύτερη οργάνωση της ταχυδρομικής υπηρεσίας με το εξωτερικό, η Ελλάδα υπέγραψε ταχυδρομικές συμβάσεις με πολλές χώρες όπως με την Αυστρία, με τη Γαλλία, με τη Ρωσία και με την Ιταλία.

Το Θαλάσσιο Ταχυδρομείο.

Έως την εποχή του Καποδίστρια η θαλάσσια συγκοινωνία ήταν εξαιρετικά δυσχερής και επικίνδυνη, το μεγάλο επίτευγμα του κυβερνήτη ήταν ότι μαζί με τον Ανδρέα Μιαούλη, κατάφερε παρά τις δύσκολες συνθήκες της εποχής να εξολοθρεύσει την πειρατεία. Αργότερα η Αντιβασιλεία πήρε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διατηρήσει την ασφάλεια στις ελληνικές θάλασσες και να οργανώσει ένα βασικό δίκτυο συγκοινωνίας τόσο για το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό.

Ταχυδρομικές άμαξες.

Τον 19^ο αιώνα η Αθήνα πρωτεύουσα πλέον της χώρας, χρησιμοποιούσε για την ταχυδρομική της επικοινωνία με τον Πειραιά έφιππους ταχυδρόμους και αγωγιάτες. Το σύστημα αυτό δεν ήταν μόνο αναχρονιστικό και αναποτελεσματικό, αλλά προξενούσε και κακή εντύπωση στους ξένους.

Την εποχή εκείνη υπήρχαν ελάχιστες άμαξες, όλες κυβερνητικές, πλην μιας ιδιωτικής, που άνηκε στη Δούκισσα της Πλακεντίας. Η κοινή γνώμη θεωρούσε τη χρήση της άμαξας κατακριτέα.

Η κατασκευή των αμαξιτών δρόμων άρχισε ουσιαστικά το 1834, ενώ δύο χρόνια αργότερα η Γενική Διεύθυνση των Ταχυδρομείων αποφάσισε να αγοράσει μια ταχυδρομική άμαξα από τη Γαλλία, με σκοπό να τη χρησιμοποιήσει για τη μεταφορά της αλληλογραφίας μεταξύ του Πειραιά και της Αθήνας. Η μοναδική όμως αυτή άμαξα ήταν ανέφικτο να ικανοποιήσει τις συγκοινωνιακές ανάγκες των δύο πόλεων, για αυτό η κυβέρνηση ανέθεσε στο γραμματέα της Επικράτειας και το γενικό διευθυντή των Ταχυδρομείων να μελετήσουν τις προτάσεις που είχε κάνει ο βαυαρός πρόξενος Stag, που ζητούσε να αναλάβει τη συγκοινωνιακή σύνδεση Πειραιά- Αθήνας με άμαξες. Μετά από πολλές συζητήσεις επικυρώθηκε από τον Όθωνα η σύμβαση με το Stag και άρχισε να εφαρμόζεται από το 1837. Οι άμαξες αυτές εκτός από την αλληλογραφία, προορίζονταν κυρίως για τη μεταφορά επιβατών.

Από το 1857, με βασιλικό διάταγμα άρχισε και η μεταφορά του Ταχυδρομείου με το σιδηρόδρομο.

Το Γραμματόσημο.

Η γρήγορη ανάπτυξη του Ταχυδρομείου και κατά συνέπεια η σημαντικότερη εξέλιξη του εμπορίου οφείλονται κατά κύριο λόγο στην επινόηση του γραμματοσήμου, η καθιέρωση του οποίου ανέτρεψε αναχρονιστικά ταχυδρομικά έθιμα και κατέργησε πολύπλοκα λογιστικά συστήματα που χρησίμευαν για την ως τότε είσπραξη των ταχυδρομικών τελών.

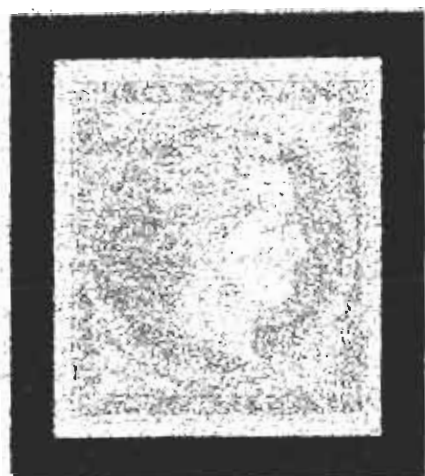
Πολύ γρήγορα αναγνωρίστηκε από όλους η πρακτική αξία που είχε για το κοινό η εφαρμογή του γραμματοσήμου, κυρίως όμως η εξασφάλιση των εσόδων του Δημόσιου Ταμείου από την είσπραξη των ταχυδρομικών τελών. Επινοητής του γραμματοσήμου ήταν ο Άγγλος Rowland Hill και συνεπώς πρώτη χώρα που το αποδέχθηκε ήταν η Αγγλία το 1840. Η Ελλάδα αποφάσισε με μεγάλη καθυστέρηση να καθιερώσει το γραμματόσημο (περίπου 15 χρόνια από την καθιέρωση του σ' ολόκληρο τον κόσμο).

Στις 16 Φεβρουαρίου 1855 ο υπουργός των εσωτερικών Α. Μαυροκορδάτος και ο υπουργός των οικονομικών Π. Αργυρόπουλος κατέθεσαν στη βουλή νομοσχέδιο, με το οποίο ρυθμιζόταν οι οργανωτικές λεπτομέρειες της ταχυδρομικής υπηρεσίας και η εισαγωγή του γραμματοσήμου. Το νομοσχέδιο ψηφίστηκε και δημοσιεύτηκε στις 17 Μαΐου 1855 στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ως νόμος του κράτους.

Η δημοσίευση του σχετικού νόμου δεν αρκούσε για να καθιερωθεί. Χρειάστηκε να αντιμετωπίσει αντιδράσεις που

εμφανίστηκαν από την επόμενη μέρα της δημοσίευσης του νόμου, όταν ο υπουργός των Εσωτερικών αναγκάστηκε να δηλώσει στη Βουλή πως παρουσιάστηκαν σοβαρές δυσκολίες για την εφαρμογή του νόμου και, κατόπιν τούτου, η κυβέρνηση βρέθηκε στην ανάγκη να ζητήσει και να πάρει από τα νομοθετικά σώματα ετήσια αναστολή του νόμου, για να μπορέσει να τον τροποποιήσει ώστε να γίνει δυνατή η εφαρμογή του.

Η πρώτη ελληνική σειρά Γραμματοσήμων



Ιστορική διαδρομή του Ταχυδρομείου της Αθήνας.

Οι πρώτες ενέργειες για να γίνει η Αθήνα πρωτεύουσα του νεοσύστατου ελληνικού κράτους, ξεκίνησαν από τους κατοίκους της. Τη θέση τη διεκδικούσαν και άλλες πόλεις όπως το Ναύπλιο, τελικά όμως υπερίσχυσε η γνώμη του βασιλιά της Βαυαρίας, Λουδοβίκου πατέρα του Όθωνα και προκρίθηκε η Αθήνα.

Την 1^η Δεκεμβρίου 1834 η Αθήνα κηρύχθηκε πρωτεύουσα και την ίδια μέρα άρχισε η μεταφορά των Υπουργείων, της Συνόδου, του Θησαυροφυλακίου και του Γενικού Ταχυδρομείου. Ωσπου να μεταφερθεί η έδρα της κυβέρνησης στην Αθήνα, η αλληλογραφία στελνόταν από το Ναύπλιο και τον Πόρο στον Πειραιά, όπου την παραλάμβανε ο υγειονόμος, ο μοναδικός δημόσιος υπάλληλος, και την έστελνε στην Αθήνα με φουστανελοφόρο πεζοπόρο.

Το Ταχυδρομείο της Αθήνας απέκτησε την πρώτη του στέγη στην οικία Μπαρμπάνου. Αργότερα μεταφέρθηκε σε ένα μικρό κατάστημα στην οδό Ευρυπίδου. Το 1848 εγκαταστάθηκε σε κάποιο κτίριο της οδού Αθηνάς, όπου εκτός από το γενικό διευθυντή Γεώργιο Σκούφο και τον υποδιευθυντή Θεόδωρο Λεονάρδο, εργάζονταν έντεκα διοικητικοί υπάλληλοι και τέσσερις διανομείς. Το 1888 το Ταχυδρομείο μετεγκαταστάθηκε στη γωνία των οδών Λυκαβηττού και Σταδίου αλλά και πάλι η έκταση του κτιρίου δεν επαρκούσε, οπότε ο Πρωθυπουργός Χαρίλαος Τρικούπης ξεκίνησε συνομιλίες με αρχιτέκτονα για τη μεταφορά του Ταχυδρομείου στο κτίριο της Παλαιάς Βουλής. Τα σχέδια του Τρικούπη πραγματοποιήθηκαν σαράντα χρόνια αργότερα από τη κυβέρνηση Βενιζέλου, η οποία μετέφερε τη Βουλή στα Παλαιά Ανάκτορα, αλλά χρησιμοποίησε το κτίριο της Παλαιάς Βουλής για άλλους σκοπούς και όχι για να στεγάσει την Ταχυδρομικά Υπηρεσία. Για να δοθεί λύση στο οξύ πρόβλημα, αποφασίστηκε η εγκατάσταση του Κεντρικού Ταχυδρομείου Αθηνών στο Νηπιακό Επιμελητήριο Μελά της Πλατείας Λουδοβίκου.

Το 1883 δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως το διάταγμα « περί ατελείας σιδηρών της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας ». τα πρώτα γραμματοκιβώτια της Αθήνας τοποθετήθηκαν στα εξής σημεία: 1)στο ταχυδρομικό γραφείο, 2)στο φαρμακείο Λεοντίδου στην οδό Ερμού, 3)στο φαρμακείο Αθηνάδου στην οδό Ερμού, 4)στο φαρμακείο Σμυρνωτοπούλου στην οδό Κολοκοτρώνη, 5)στο φαρμακείο Πετροχείλου στην οδό Αθηναίων, 6)στο φαρμακείο Τσεράκη στην οδό Σόλωνος, 7)στο φαρμακείο Αραβαντίνου στην οδό Μουσείου και 8)στο φαρμακείο Νικολαΐδου στην πλατεία Ομονοίας. Τα παραπάνω φαρμακεία πουλούσαν και γραμματόσημα στο κοινό.

1.7. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ 1864 ΕΩΣ ΣΗΜΕΡΑ

Η Ελλάδα μέλος της Παγκόσμιας Ταχυδρομικής Ένωσης.

Σχετικά με το επιστολικό Ταχυδρομείο ίσχυε η νομοθεσία του 1836, συμπληρωμένη κατά καιρούς από ατελή νομοθετικά διατάγματα, τα οποία αναφερόταν σε ειδικά κάθε φορά θέματα.

Παρά τις αμοιβαίες συμβάσεις μεταξύ διαφόρων χωρών, οι δυσκολίες της ταχυδρομικής επικοινωνίας εξακολουθούσαν να υφίστανται κυρίως στις περιπτώσεις που το Ταχυδρομείο, για να φτάσει στο προορισμό του, έπρεπε να περάσει από δύο ή περισσότερα κράτη. Η προσπάθεια για να ξεπεραστούν τα προβλήματα αυτού του είδους οδήγησε στη διοργάνωση της πρώτης διάσκεψης του Διεθνούς Ταχυδρομικού Συνεδρίου, που συνήλθε στη Βέρνη της Ελβετίας στις 15 Σεπτεμβρίου 1874.

Στο συνέδριο συμμετείχαν είκοσι μία χώρες ανάμεσα τους και η Ελλάδα με πληρεξούσιους τον Δ. Μανσόλα, τμηματάρχη του Υπουργείου Εσωτερικών, και τον Χιούγκ, γενικό πρόξενο της Ελλάδας στη Γενεύη. Εκεί αποφασίστηκε ότι το έδαφος των μετεχουσών χωρών θα αποτελεί ενιαίο ταχυδρομικό έδαφος, διακηρύσσοντας έτσι την αρχή της ελευθερίας της ταχυδρομικής διαμετακόμισης. Συμφωνήθηκε ο τύπος των μετρικών συστημάτων και των νομισματικών μονάδων της αμοιβής κατά τη μεταφορά, καθιερώθηκαν ομοιόμορφα ταχυδρομικά τέλη, ανεξάρτητα από την απόσταση, και συμφωνήθηκε επίσης ότι τα ταχυδρομικά τέλη θα ανήκουν στη χώρα καταγωγής.

Ιδρύθηκε ακόμη ένα γραφείο, το οποίο θα φρόντιζε να επιλύονται οι οποιοσδήποτε διαφορές ανάμεσα στα μέλη, θα λειτουργούσε ως σύνδεσμος με τις άλλες χώρες και θα είχε την υποχρέωση να ενημερώνει τα μέλη του με κάθε είδους πληροφορία που θα ενδιέφεραν την ταχυδρομική υπηρεσία.

Στις 17 Σεπτεμβρίου/9 Οκτωβρίου 1874, έπειτα από δεκατέσσερις συνεδριάσεις, υπογράφηκε στη Βέρνη η σύμβαση της Ταχυδρομικής Ενότητας, η οποία άρχισε να εφαρμόζεται την 1^η Ιουλίου 1875. Αργότερα μετονομάστηκε Παγκόσμιος Ταχυδρομικός Σύνδεσμος και τέλος Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση.

Υπηρεσίες του Ταχυδρομείου.

Έως το 1877 ο τομέας δραστηριοτήτων της ελληνικής ταχυδρομικής υπηρεσίας δεν ξεπερνούσε τα όρια της ταχυδρόμησης των επιστολών. Στη συνέχεια όμως με νόμο το 1877 «περί ταχυδρομικών επιταγών εν τω εσωτερικώ», εγκαινιάστηκε η υπηρεσία ταχυδρομικών επιταγών εσωτερικού μέχρι του ποσού των 1000 δρχ. και το 1893

επεκτάθηκε σε επιταγές με το εξωτερικό. Τη μεταφορά δεμάτων στο εσωτερικό της επικράτειας την ανέλαβε το Ταχυδρομείο με νόμο. Τη διετία 1887-1888 εκδόθηκαν δύο αποφάσεις που ρύθμιζαν τη λειτουργία δύο νέων υπηρεσιών, των δεμάτων και των τηλεφώνων.

Μέσα στα δέματα μπορούσε να περικλείεται οποιοδήποτε αντικείμενο για μεταβίβαση, εκτός από εκείνα που μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο τη δημόσια ασφάλεια, τα νομίσματα και άλλα πολύτιμα αντικείμενα, ζώα, φύλλα καπνού, είδη μονοπωλίου του κράτους κ.λ.π. Τα ταχυδρομικά δέματα δεν κατάσχονταν συντηρητικά ή αναγκαστικά προς εξασφάλιση ή πληρωμή ιδιωτικής απαίτησης.

Με νόμο το 1892 προστέθηκε στη Διεύθυνση των Ταχυδρομείων και Τηλεγράφων και η τηλεφωνική υπηρεσία. Ενώ από το 1911 άρχισε η διαμοιβή με το εξωτερικό δεμάτων, τα οποία επιβαρύνονταν με την είσπραξη της αξίας του περιεχομένου τους.

Η πρώτη σοβαρή προσπάθεια για την κωδικοποίηση και την τακτοποίηση των σχετικών με το ταχυδρομικό μονοπώλιο διατάξεων έγινε το 1900. Από το 1910 έγινε αισθητή η ανάγκη να προσαρμοστεί η ταχυδρομική υπηρεσία στις σύγχρονες απαιτήσεις και εξελίξεις.

Κινητά Ταχυδρομικά Γραφεία.

Η επιθυμία της ταχυδρομικής υπηρεσίας να προσφέρει καλύτερη εξυπηρέτηση στο κοινό οδήγησε στην οργάνωση των κινητών Ταχυδρομείων. Η κατασκευή του σιδηροδρομικού δικτύου αποτέλεσε το μέσο για την υλοποίηση αυτής της προσπάθειας. Το πρώτο κινητό γραφείο λειτούργησε το 1901, στη σιδηροδρομική γραμμή Πειραιά-Πάτρας. Η βραχύτητα της λειτουργίας του ήταν αποτέλεσμα του τρόπου της οργάνωσής του, η οποία δεν βασίστηκε σε επιστημονικά δεδομένα, αλλά απλώς μιμήθηκε ξένα πρότυπα.

Αργότερα έγινε μια προσπάθεια να ανατεθεί ένα μέρος της εξυπηρέτησης του κοινού σε διανομείς-συνοδούς, αλλά και αυτό το σύστημα αποδείχθηκε ανεπαρκές για να αντικαταστήσει το συνολικό έργο των κινητών Ταχυδρομείων. Τελικά τον Ιούλιο του 1927, ξεκίνησε το πρώτο κινητό Ταχυδρομείο στην τοπική αμαξοστοιχία Πειραιά-Λάρισας, που αργότερα επεκτάθηκε μέσω Θεσσαλονίκης στη Γευγελή, και αποτέλεσε τη σπονδυλική στήλη των ελληνικών ταχυδρομικών μεταφορών, αφού χρησίμευε ως σύνδεσμος ανάμεσα στη πρωτεύουσα και τη συμπρωτεύουσα. Λειτουργούσαν επίσης κι άλλα κινητά Ταχυδρομεία όπως, Θεσσαλονίκη-Αλεξανδρούπολη, Αθήνα -Καλαμάτα και άλλα τα οποία δεν ήταν σημαντικά.

Σήμερα, η ελληνική ταχυδρομική υπηρεσία χρησιμοποιεί όλο το σιδηροδρομικό δίκτυο, τις θαλάσσιες και τις εναέριες συγκοινωνίες που ανταποκρίνονται πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Το Θαλάσσιο Ταχυδρομείο.

Η μεταφορά της αλληλογραφίας δια θαλάσσης παρουσίαζε έντονη ιδιομορφία. Παρ'ότι λειτουργούσε με διατάξεις ίδιες με αυτές της χερσαίας μεταφοράς, εμφάνιζε δυσκολίες λόγω της φύσης της. Δυσκολίες παρουσιαζόταν κάθε φορά που ο όγκος της μεταφοράς του ήταν μεγάλος, ως προς τις άμεσες υποχρεώσεις του πλοίου, καθώς και ως προς τον τρόπο παραλαβής και εκφόρτωσής του, αλλά και στις κρατικές επιτάξεις για έκτακτες μεταφορές.

Το Εναέριο Ταχυδρομείο.

Πρωταρχικός σκοπός της ταχυδρομικής υπηρεσίας ήταν να παραμένει η εξασφάλιση της μεταφοράς των ανταποκρίσεων με τους καλύτερους όρους ταχύτητας και ασφάλειας. Συνεπώς δεν θα μπορούσε παρά να παρακολουθεί όλες τις εξελίξεις των μέσων μεταφοράς, ώστε να προσφέρει τις τελειοποιήσεις της τεχνολογίας στην υπηρεσία των πελατών της.

Κατά συνέπεια, μόλις εμφανίστηκε το αεροπλάνο ως μέσο μεταφοράς, η ταχυδρομική υπηρεσία αντιμετώπισε αμέσως τη χρησιμοποίηση της εναέριας οδού για τη μεταφορά του ταχυδρομείου. Επειδή οι αερομεταφορές είχαν τη δυνατότητα να εκτελούνται με τεράστια ταχύτητα, ήταν επόμενο να επιφέρουν εντυπωσιακές αλλαγές στις ως τότε επικρατούσες συνθήκες των ταχυδρομικών ανταποκρίσεων.

Αγροτικά Ταχυδρομεία.

Το μεγαλύτερο τμήμα της ελληνική υπαίθρου, ως τη δεκαετία του 1960, περιλάμβανε 11.230 χωριά και συνοικισμούς με 3.601.697 κατοίκους. Αυτός ο πληθυσμός εξυπηρετούταν από 1.109 αγροτικούς ταχυδρομικούς διανομείς.

Η ταχυδρομική εξυπηρέτηση γινόταν κάτω από εξαιρετικά δύσκολες συνθήκες, αν λάβουμε υπόψη μας τη μορφολογία του εδάφους, την έλλειψη οδικού δικτύου και το ανύπαρκτο συγκοινωνιακό δίκτυο ανάμεσα στα χωριά και τους συνοικισμούς. Η συχνότητα της εβδομαδιαίας εξυπηρέτησης των χωριών ποίκιλε ανάλογα με τις συνθήκες κάθε αγροτικής περιοχής από μια έως έξι φορές την εβδομάδα.

Υπήρχαν όμως 948 χωριά και συνοικισμοί σε άγονε περιοχές, με συνολικό πληθυσμό 114.653 κατοίκους, που δεν ήταν δυνατόν να εξυπηρετηθούν με επιτόπια μετάβαση ταχυδρόμων. Οι κάτοικοι εξυπηρετούνταν ή από τα πλησιέστερα ταχυδρομικά γραφεία ή από τα κοινοτικά γραφεία αν υπήρχαν, δηλαδή το 3,1% του αγροτικού πληθυσμού στερούνταν οποιασδήποτε επιτόπιας ταχυδρομικής εξυπηρέτησης.

Αγροτική Ταχυδρομική Υπηρεσία.

Η Αγροτική Ταχυδρομική υπηρεσία εγκαινιάστηκε με νόμο του 1909 και με το βασιλικό διάταγμα της 14^{ης} Μαΐου 1910 η εφαρμογή της έγινε σταδιακά, ανάλογα με τις κατά καιρούς συνθήκες. Οι συνθήκες όμως που υπήρχαν δυσκόλευαν το έργο της αγροτικής ταχυδρομικής υπηρεσίας και κυρίως στις ορεινές περιοχές, όπου ο αγροτικός διανομέας αποτελούσε το μόνο μέσο επικοινωνίας τους με τον υπόλοιπο κόσμο.

Το νομοθετικό διάταγμα 1036/1942, το οποίο κυρώθηκε με πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου, όρισε ότι όλα τα αυτοκίνητα, που εκτελούσαν υπεραστικές συγκοινωνίες μέσω δημόσιων, επαρχιακών, δημοτικών ή κοινοτικών οδών, ήταν υποχρεωμένα, με ποινή αφαίρεσης της άδειας κυκλοφορίας τους, να μεταφέρουν δωρεάν ταχυδρομικούς φακέλους ή σάκους με αντικείμενα ταχυδρομικής αλληλογραφίας, των οποίων το συνολικό βάρος δεν έπρεπε να ξεπερνά τα 10 κιλά για τα επιβατικά αυτοκίνητα και τα 20 κιλά για τα λεωφορεία και τα φορτηγά. Επίσης με νόμο ορίστηκε ότι οι ιδιοκτήτες οδηγού αυτοκινήτων, το προσωπικό συνεταιρισμών κάθε κατηγορίας ή το προσωπικό οργανώσεων αυτοκινητιστών κάθε είδους, όταν επιφορτιζόταν με τη μεταφορά και τη διαχείριση (δωρεάν ή με αμοιβή) ταχυδρομικών αποστολών ή άλλων ταχυδρομικών αντικειμένων, είχαν υποχρέωση να τα παραδίδουν απευθείας στα ταχυδρομικά γραφεία του προορισμού τους, χωρίς επιπλέον αποζημίωση και να φροντίζουν για την εξασφάλιση των αποστολών.

Ταχυδρομικό Μονοπώλιο.

Με το νόμο 4581 της 28^{ης} Απριλίου 1930 «περί ταχυδρομικής ανταποκρίσεως» καθιερώθηκε οριστικά από το κράτος το ταχυδρομικό μονοπώλιο, από το οποίο εξαιρέθηκε η υπηρεσιακή αλληλογραφία των σιδηροδρομικών, ατμοπλοϊκών και αεροπορικών συγκοινωνιών, εφόσον υπήρχε μινεία στις ειδικές συμβάσεις καθεμιάς με την ταχυδρομική υπηρεσία και εφόσον μεταφερόταν με τα μέσα της κάθε εταιρίας. Αργότερα επετράπη η πίστωση της αλληλογραφίας ορισμένων κοινωφελών οργανισμών και νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου. Επειδή στο μεταξύ οι συνθήκες άλλαξαν, ο παραπάνω νόμος υποβλήθηκε σε πάμπολλες τροποποιήσεις.

Ο ποινικός κώδικας τιμωρεί με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών όποιον από πρόθεση εμποδίζει τη λειτουργία κοινόχρηστης εγκατάστασης που εξυπηρετεί τη συγκοινωνία και ειδικά του Ταχυδρομείου. Σε περίπτωση αμέλειας επιβάλλεται φυλάκιση έως και έξι μήνες. Σύμφωνα με το άρθρο 218 του ποινικού κώδικα, θεωρείται αξιόποινη πράξη η πλαστογραφία και η κατάχρηση ταχυδρομικών ενσήμων αξίας δηλωτικών, όπως τα γραμματόσημα και οι επιταγές.

Το άρθρο 14 του νόμου 4581/1930 ορίζει χρηματική ποινή σε εκείνον που θα μεταχειριστεί παραποιημένο ή πλαστό γραμματόσημο ή διεθνή ταχυδρομικά δελτία ταυτότητας. Ο παραβάτης αν είναι συγχρόνως δημόσιος υπάλληλος, επιπλέον απολύεται από την υπηρεσία. Το άρθρο 15 του ίδιου νόμου ορίζει ότι εκείνος που θα συλληφθεί να κατασκευάζει κίβδηλα γραμματόσημα και άλλα ταχυδρομικά ένσημα ή διεθνή ταχυδρομικά δελτία ταυτότητας ή τα παραποιεί με επισήμανση ή με διάτρηση, ή τα θέτει σε κυκλοφορία τιμωρείται αντίστοιχα με διάφορες ποινές.

Καθορίσθηκε επίσης το μέγιστο βάρος κάθε ταχυδρομικού σάκου και δέματος, για το μεν σάκο στα 30 κιλά και για τα υπόλοιπα στα 45 κιλά. Όμοια, δόθηκε η προτεραιότητα της εκφόρτωσης των ταχυδρομικών αποστολών, η οποία έπρεπε να προηγείται πριν από κάθε άλλη αποβίβαση, ακόμη κι αν έπρεπε για αυτό το σκοπό να χρησιμοποιηθούν οι λέμβοι των πλοίων. Η φροντίδα της φόρτωσης και της εκφόρτωσης των ταχυδρομικών αποστολών άνηκε στα καθήκοντα της ταχυδρομικής υπηρεσίας, ώστε να μην επιβαρύνεται με φορτοεκφορτωτικά έξοδα το πλοίο, παρά μόνο με τα έξοδα της μεταφοράς.

Επίσης δόθηκε η άδεια να εγκατασταθούν ειδικού τύπου γραμματοκιβώτια στα πλοία, τα οποία προμήθευε και συντηρούσε η ταχυδρομική υπηρεσία, ώστε να μπορεί το κοινό να ρίχνει σε αυτά την αλληλογραφία του πριν από την αναχώρηση του πλοίου ή και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Το άνοιγμα των γραμματοκιβωτίων γινόταν από λογιστές των πλοίων και η αλληλογραφία παραδιδόταν μέσα σε φακέλους της ταχυδρομικής υπηρεσίας στο ταχυδρομικό γραφείο του λιμανιού του κατάπλου.

Ταχυδρομικές ατέλειες.

Η αλληλογραφία των δημόσιων αρχών και αργότερα η αλληλογραφία όσων υπερετούσαν στις τάξεις του στρατού, των κληρωτών και των εφέδρων, ήταν απαλλαγμένοι από την καταβολή των ταχυδρομικών τελών. Αρχικά η στρατιωτική αλληλογραφία είχε το προνόμιο της ατέλειας μόνο σε εμπόλεμες περιόδους και αφορούσε και την αλληλογραφία που προοριζόταν για όσους βρισκόταν στα μέτωπα. Το άρθρο 75 του Συντάγματος του 1952 όριζε το προνόμιο των βουλευτών για ταχυδρομική, τηλεγραφική και τηλεφωνική ατέλεια. Οι ατέλειες αυτές, που ίσχυαν και για τα νομικά πρόσωπα και τους οργανισμούς δημοσίου δικαίου, άρχισαν να περιορίζονται από το 1955, οπότε περιορίστηκαν και οι δασμολογικές και οι υπόλοιπες ατέλειες, καθώς και οι φορολογικές απαλλαγές, ενώ σήμερα έχουν καταργηθεί εντελώς.

Τα Ταχυδρομικά Ταμειυτήρια.

Στην Ελλάδα, ο λογαριασμός ταμειυτηρίου χρονολογείται από το 1845, όταν η Εθνική Τράπεζα, λίγα χρόνια μετά την ίδρυση της, έθεσε σε λειτουργία τη σχετική υπηρεσία, η οποία δεχόταν καταθέσεις κάθε Κυριακή. Ελάχιστο ποσό καταθέσεως είχαν ορισθεί οι 3 και μέγιστο οι 100 δραχμές σε μια μέρα, ενώ το ύψος του λογαριασμού δεν μπορούσε να υπερβαίνει τις 1500 δραχμές. Η ακτίνα δράσης αυτής της υπηρεσίας ήταν όμως αρκετά περιορισμένη μόνο στη πρωτεύουσα. Η εξέλιξη των καταθέσεων ταμειυτηρίου ακολούθησε τον αργό ρυθμό επέκτασης του δικτύου υποκαταστημάτων της Εθνικής Τράπεζας.

Η πρώτη ολοκληρωμένη μορφή Ταμειυτηρίου ως Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο λειτούργησε στην Κρητική Πολιτεία, το μεταβατικό αυτό κρατίδιο που παρεμβάλλεται ανάμεσα στην οθωμανική κυριαρχία και στην ένταξη της Κρήτης στην Ελλάδα. Η Ταχυδρομική Υπηρεσία διεξαγόταν με έφιππους και πεζούς ταχυδρόμους αφού δεν υπήρχαν αμαξιτοί δρόμοι. Οργανωτής της ήταν ο Κωνσταντίνος Μαρίνος, ο εισηγητής, ανάμεσα στα άλλα και του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου στα Ελληνικά Ταχυδρομεία. Με την υπογραφή του Πρίγκιπα Γεωργίου και των τεσσάρων Υπουργών της Κρητικής Πολιτείας εκδόθηκε στις 10 και δημοσιεύθηκε στις 16 Δεκεμβρίου 1900 ο Νόμος 265 περί Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2. ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΜΟΡΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΜΕΡΟΣ Α. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Α.2.1. ΓΕΝΙΚΑ

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία είναι εθνικός φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, με βασική αποστολή τους, την εξέλιξη σε ένα σύγχρονο και ευέλικτο φορέα, ο οποίος θα λειτουργεί με τους κανόνες της αγοράς, χωρίς όμως να επιτρέπει και τη μεταβολή του χαρακτήρα του ως εταιρία κοινής ωφέλειας και παροχής καθολικών Ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ο οργανισμός αυτός παρέχει με συνέπεια και συνέχεια από την ίδρυση του τις Ταχυδρομικές υπηρεσίες στον ελλαδικό χώρο. Οι υπηρεσίες που παρέχει είναι: επιστολικού ταχυδρομείου, δεμάτων, ταχυμεταφορών, καθώς και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Ως εθνικός φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, ο ΕΛΤΑ έχει αναλάβει την παροχή της καθολικής υπηρεσίας, δηλαδή ταχυδρομικές υπηρεσίες καλής ποιότητας σε προσιτές τιμές, σε όλη την επικράτεια.

Σύμφωνα με έρευνα της Ernst & Young που έγινε για λογαριασμό της Εθνικής Επιτροπής Ταχυδρομείων Τηλεπικοινωνιών ο ΕΛΤΑ κατέχει την πρώτη θέση στις προτιμήσεις των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στην αποστολή επιστολών και δεμάτων. Η έρευνα διεξήχθη σε αντιπροσωπευτικό δείγμα 2.000 ατόμων (άνδρες και γυναίκες), ηλικίας 18-70 ετών, και 300 επιχειρήσεων σε πανελλαδική κλίμακα.

Από την έρευνα προέκυψε ότι : Για την αποστολή επιστολών οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν τον ΕΛΤΑ σε ποσοστό 93%, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις σε ποσοστό 6% και με άλλον τρόπο ποσοστό 1%. Ο ΕΛΤΑ είναι η πρώτη εταιρεία στην προτίμηση των ερωτώμενων και για την αποστολή δεμάτων με ποσοστό 75% ακολουθούμενος από τι ιδιωτικές επιχειρήσεις με 15% και με άλλον τρόπο 11%. Ιδιαίτερα υψηλός παρουσιάζεται και ο βαθμός συνολικής ικανοποίησης των πελατών του

ΕΛΤΑ, δεδομένου ότι το 81% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο.

Ο ΕΛΤΑ σήμερα αποτελεί το επίκεντρο των εξελίξεων στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Τομέα. Ωστόσο όμως, η είσοδος στην πραγματικότητα της νέας εποχής απαιτεί συνεχείς προσαρμογές και δυναμικές ανασυνθέσεις. Γι αυτό έγινε άλλωστε και η αλλαγή στην εταιρική ταυτότητα του ΕΛΤΑ, με την οποία αλλαγή συμβολίζεται και η μετάβαση του οργανισμού σε μια νέα εποχή δυναμικής ανάπτυξης, με στόχο την ενίσχυση της κερδοφόρου πορείας του, τη διατήρηση της κυρίαρχης θέσης του στην εσωτερική αγορά και την επέκταση των δραστηριοτήτων του σε αναπτυσσόμενες χώρες της ευρύτερης περιοχής των Βαλκανίων.

Το νέο «πρόσωπο» του Ερμή αντιπροσωπεύει τη νέα επιχειρησιακή φιλοσοφία του ΕΛΤΑ, που επικεντρώνεται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών του, σχεδιάζει και δημιουργεί προϊόντα υψηλής ποιότητας, σε προσιτές τιμές, ενώ παράλληλα διατηρεί τον εξέχοντα κοινωνικό του ρόλο, παρέχοντας τις υπηρεσίες του σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια.



Η πορεία των σημάτων των Ελληνικών Ταχυδρομείων μέχρι σήμερα

4.2.2. ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποτελούν Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, που ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο και το οποίο λειτουργεί ως δημόσια επιχείρηση με μορφή ανώνυμης εταιρίας και με βάση τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας. Ασκεί δραστηριότητα κοινής ωφέλειας, απολαμβάνει δε νομικής διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και τελεί υπό την εποπτεία του κράτους που ασκείται από τους Υπουργούς Εθνικής Οικονομίας και Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Η λειτουργία του ΕΛΤΑ ορίζεται από τις διατάξεις του νόμου 2668/1998, που είναι εναρμονισμένες με την κοινοτική οδηγία 97/67 και το καταστατικό του. Τα Όργανα Διοίκησης του ΕΛΤΑ είναι.

- α) Το Διοικητικό Συμβούλιο.
- β) Το Συμβούλιο Διεύθυνσης.
- γ) Ο Διευθύνων Σύμβουλος.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι ενδεκαμελές, η θητεία του είναι πενταετής και αποτελείται από: Τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, που ορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Μεταφορών και Επικοινωνιών. Έξι εκπροσώπους των μετόχων, που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση. Δύο εκπροσώπους των εργαζομένων στον ΕΛΤΑ, που εκλέγονται με άμεση και καθολική ψηφοφορία. Και ένα πρόσωπο που υποδεικνύεται από την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (Ο.Κ.Ε.). Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο του ΕΛΤΑ και κατά κύριο λόγο διαμορφώνει τη στρατηγική και την πολιτική ανάπτυξης της επιχείρησης, ενώ εποπτεύει και ελέγχει τη διαχείριση της περιουσίας της. Είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα που αφορά στη διοίκηση του ΕΛΤΑ και γενικά στην επιδίωξη του σκοπού της επιχείρησης.

Το Συμβούλιο Διεύθυνσης απαρτίζεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο (Πρόεδρος) και από τους Γενικούς Διευθυντές. Συμμετέχουν δε χωρίς δικαίωμα ψήφου ο Νομικός Σύμβουλος και ο Διευθυντής Στρατηγικής και Ανάπτυξης. Το Συμβούλιο Διεύθυνσης έχει κύρια αποστολή τον συντονισμό και την εξασφάλιση της απαραίτητης συνοχής της λειτουργίας της επιχείρησης, την επίλυση σημαντικών προβλημάτων της τρέχουσας διαχείρισης, καθώς και την άσκηση κάθε άλλης αρμοδιότητας που του εκχωρεί το Διοικητικό Συμβούλιο.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της επιχείρησης. Προϊσταται όλων των υπηρεσιών, διευθύνει το έργο τους και λαμβάνει τις αναγκαίες αποφάσεις στο πλαίσιο των διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία του ΕΛΤΑ, του Συμβουλίου Διαχείρισης και του Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Στα πλαίσια του θεσμού της Εταιρικής Διακυβέρνησης, που καθιερώθηκε στον ΕΛΤΑ, λειτουργούν τέσσερα μόνιμα συλλογικά Όργανα (επιτροπές), που απαρτίζονται από μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Οι επιτροπές αυτές είναι: Εσωτερικού Ελέγχου, Οικονομικής Διαχείρισης, Επενδύσεων και Πολιτικής Αμοιβών Ανώτατων Στελεχών. Στόχος με τη καθιέρωση του θεσμού αυτού, είναι η προάσπιση και η διασφάλιση των συμφερόντων της Επιχείρησης και των Μετόχων.

Οι υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΕΛΤΑ διαρθρώνονται σε τρία επίπεδα. 1) Κεντρικό επίπεδο (Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες), 2) Περιφερειακό επίπεδο (Περιφερειακές Διευθύνσεις και Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου) και 3) Τοπικό επίπεδο (Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου).

1. *Οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες* έχουν ως έργο τους τη μελέτη, το σχεδιασμό και τη λήψη μέτρων ανάπτυξης των εργασιών του ΕΛΤΑ, καθώς και τον προγραμματισμό, την οργάνωση, το συντονισμό και τον έλεγχο των Υπηρεσιακών Λειτουργιών περιφερειακού και τοπικού επιπέδου του ΕΛΤΑ. Η εκτέλεση των σχετικών ενεργειών για την υλοποίηση των σχεδίων ανήκει στη αρμοδιότητα των Περιφερειακών Διευθύνσεων και στις μονάδες Ταχυδρομικού Έργου.

Οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες του ΕΛΤΑ διακρίνονται σε επιτελικές, επιχειρησιακές και υποστήριξης. Επιτελικές είναι εκείνες που δεν έχουν δικαίωμα λήψης απόφασης αλλά επεξεργάζονται, μελετούνται και εισηγούνται για θέματα της αρμοδιότητας τους σε υπερκείμενα όργανα και Υπηρεσιακές Λειτουργίες. Επιχειρησιακές είναι εκείνες που έχουν δικαίωμα λήψης απόφασης για θέματα της αρμοδιότητας τους. Και Υποστήριξης είναι εκείνες που έχουν ως αποστολή τους την υποστήριξη του έργου των Επιχειρησιακών Υπηρεσιακών Λειτουργιών και έχουν για το σκοπό αυτό δικαίωμα λήψης απόφασης για θέματα της αρμοδιότητας τους. Οι Κεντρικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες συγκροτούν την Κεντρική Υπηρεσία ΕΛΤΑ και υπάγονται απευθείας στο Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Στις Επιτελικές περιέχονται:

- ▶ Η Διεύθυνση Νομικών Υπηρεσιών.
- ▶ Οι Σύμβουλοι.
- ▶ Οι Ειδικοί Συνεργάτες.
- ▶ Η Διεύθυνση Διοίκησης και Επικοινωνίας.
- ▶ Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου.
- ▶ Η Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης.

Στις Επιχειρησιακές περιέχονται:

- Η Διεύθυνση Συναλλαγής.
- Η Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Η Διεύθυνση Έργων Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.
- Η Διεύθυνση Διεθνούς Ταχυδρομείου.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Συναλλαγής.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Η Εμπορική Διεύθυνση Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.
- Η Διεύθυνση Φιλοτελισμού.

Στις Υπηρεσιακές Λειτουργίες Υποστήριξης περιέχονται:

- Η Διεύθυνση Ανθρωπίνων Πόρων.
- Η Διεύθυνση Οικονομικών.
- Η Διεύθυνση Προμηθειών.
- Η Διεύθυνση Πληροφορικής.
- Η Διεύθυνση Τεχνικών Έργων.

2. Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις-Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου αποτελούν τις Επιχειρησιακές Λειτουργίες οι οποίες στα πλαίσια ενός αποκεντρωμένου συστήματος, έχουν ως έργο τους να διευθύνουν, να συντονίζουν, να παρακολουθούν και να ελέγχουν τις μονάδες Συναλλαγής και τις Ειδικές Μονάδες Παραγωγής, οι οποίες λειτουργούν στο χώρο της δικαιοδοσίας τους, για την καλύτερη δυνατή απόδοση στη διεξαγωγή του έργου τους και την επίτευξη των στόχων που τίθενται μέσα στα πλαίσια της εγκεκριμένης πολιτικής και των οδηγιών της Διοίκησης.

Στις Περιφερειακές Διευθύνσεις-Περιφερειακές Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου περιέχονται:

- Η Περιφερειακή Διεύθυνση Συναλλαγής Αττικής.
- Η Περιφερειακή Διεύθυνση Επιστολικού Ταχυδρομείου Αττικής.
- Η Περιφερειακή Διεύθυνση Πειραιά.
- Η Περιφερειακή Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Πειραιά.
- Η Περιφερειακή Διεύθυνση και η Περιφερειακή Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Θεσσαλονίκης.
- Η Περιφερειακή Διεύθυνση και η Περιφερειακή Υπηρεσία Επιστολικού Ταχυδρομείου Αιγαίου, Δυτικής Μακεδονίας, Ανατολικής Μακεδονίας, Μακεδονίας-Θράκης, Θεσσαλίας, Στερεάς Ελλάδας, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Κρήτης.

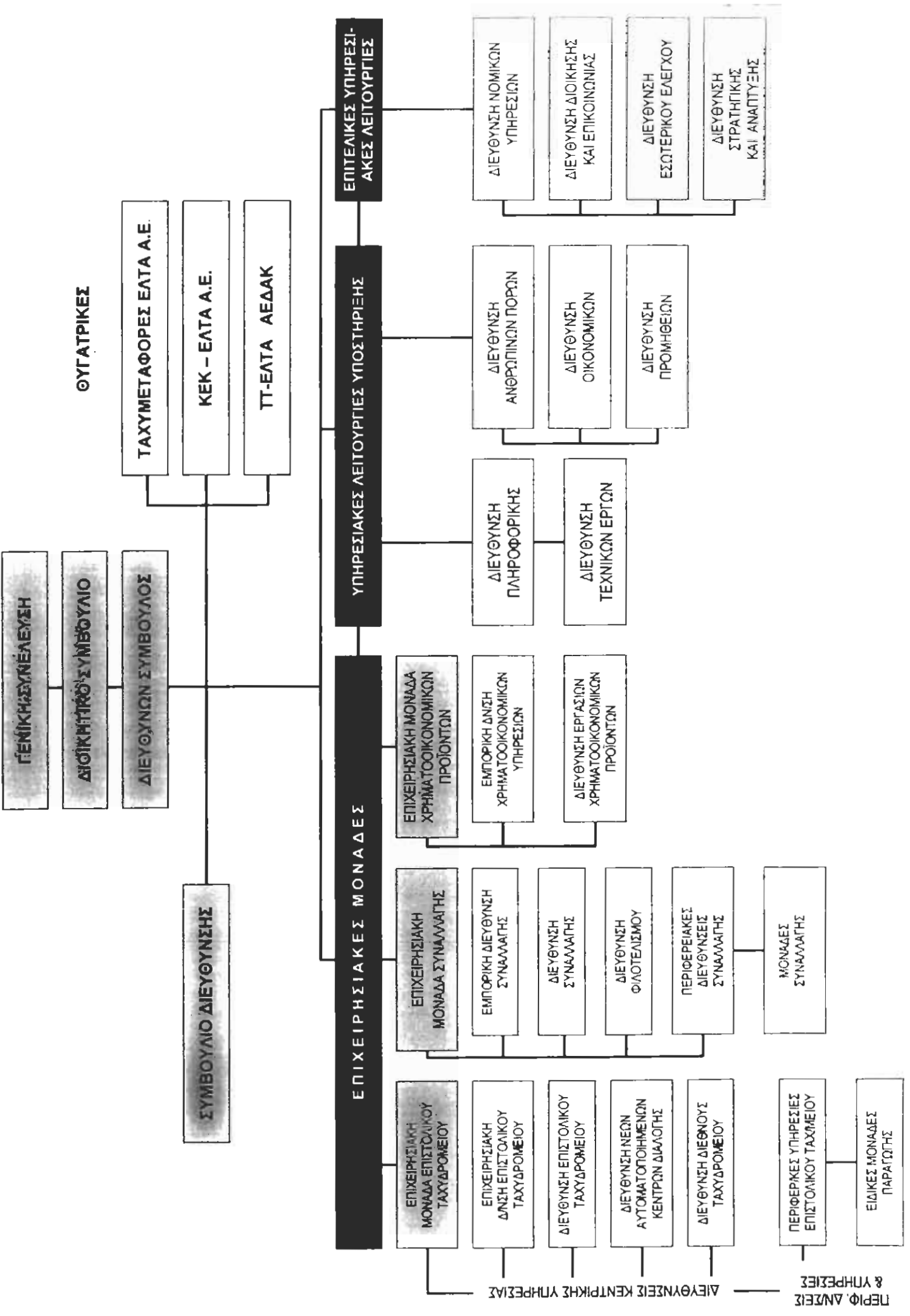
3. *Έργο των Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου.* Οι μονάδες Ταχυδρομικού Έργου αποτελούν τις Εκτελεστικές Υπηρεσιακές Λειτουργίες του Οργανισμού και έχουν ως έργο τους την παραγωγή και πώληση των ταχυδρομικών υπηρεσιών και προϊόντων στο κοινό.

Οι Μονάδες Ταχυδρομικού Έργου διακρίνονται σε:

- Μονάδες Συναλλαγής.
- Ειδικές Μονάδες Παραγωγής.

Οι Μονάδες Συναλλαγής μετέχουν στην εκτέλεση όλου ή μέρους του Ταχυδρομικού Έργου και διακρίνονται σε:

- Κεντρικά Ταχυδρομικά Γραφεία που εδρεύουν στη πρωτεύουσα του νομού.
- Περιφερειακά Ταχυδρομικά Γραφεία.
- Κέντρα Εξυπηρέτησης μεγάλων πελατών.



ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ
 ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
 ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ

ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.
 ΚΕΚ - ΕΛΤΑ Α.Ε.
 ΤΤ-ΕΛΤΑ ΑΕΔΑΚ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΔΛΝΣΗ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΕΩΝ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΙΑΛΟΓΗΣ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΙΛΟΤΕΛΙΣΜΟΥ
 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
 ΜΟΝΑΔΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
 ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΛΝΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
 ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

4.2.3. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Επιχειρησιακή Μονάδα Επιστολικού Ταχυδρομείου.

Η Επιχειρησιακή μονάδα Επιστολικού Ταχυδρομείου έχει την ευθύνη για την παροχή των Ταχυδρομικών υπηρεσιών που ανήκουν στον καθολικό τομέα, δηλαδή: Αλληλογραφία εσωτερικού και εξωτερικού, Έντυπα και Ταχυδρομικά Δέματα. Επίσης παρέχει και υπηρεσίες εμπορικής φύσεως, όπως διακίνηση αντικειμένων χωρίς διεύθυνση παραλήπτη, Infopost, Presspost.

Στον ΕΛΤΑ λειτουργούν 22 κέντρα Διαλογής, και 65 Ειδικές Μονάδες Διανομής, με 700 ιδιόκτητα οχήματα παντός τύπου, ενώ εργάζονται 4.500 διανομείς. Οι λειτουργίες αυτές σε όλη την Ελλάδα καθοδηγούνται και παρακολουθούνται από 11 Περιφερειακές Υπηρεσίες του Επιστολικού Ταχυδρομείου.

Επιχειρησιακή Μονάδα Συναλλαγής.

Η Επιχειρησιακή Μονάδα Συναλλαγής του ΕΛΤΑ διαθέτει σήμερα το μεγαλύτερο δίκτυο πωλήσεων στην Ελλάδα, το οποίο περιλαμβάνει περίπου 2.000 σημεία πρόσβασης και απασχολεί περισσότερους από 5.500 εργαζομένους. Ειδικότερα το δίκτυο Συναλλαγής του ΕΛΤΑ περιλαμβάνει: α) 982 Ταχυδρομικά Γραφεία, τα οποία διακρίνονται σε Κεντρικά (περίπου το 10%), σε Περιφερειακά (περίπου το 20%) και σε απλά Ταχυδρομικά Γραφεία, με βάση τη γεωγραφική κάλυψη της χώρας και την οργανωτική τους δομή. β) 1.238 Ταχυδρομικά Πρακτορεία, τα οποία διακρίνονται σε Α', Β' και Γ' τάξης, με βάση το ταχυδρομικό έργο και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

Επιπλέον, η Επιχειρησιακή Μονάδα Συναλλαγής είναι υπεύθυνη και για τον κύριο όγκο της αγροτικής διανομής, εξυπηρετώντας περισσότερα από 1.000 αγροτικά δρομολόγια σε καθημερινή βάση.

Το δίκτυο Συναλλαγής του ΕΛΤΑ διευρύνεται συνεχώς. Είναι χαρακτηριστικό ότι την τελευταία τετραετία τα σημεία πρόσβασης έχουν αυξηθεί κατά 40%.

Το έργο της Επιχειρησιακής αυτής μονάδας είναι ιδιαίτερα σύνθετο και απαιτητικό, με σημαντικές κοινωνικές προεκτάσεις. Από τη μία μεριά αποτελεί τον «καθρέφτη» και τη φυσική παρουσία του ΕΛΤΑ και από



την άλλη πρέπει να διασφαλίζει την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης στο πλαίσιο της καθολικής υποχρέωσης της. Στο πλαίσιο αυτό:

- 227 Ταχυδρομικά Γραφεία εξυπηρετούν περίπου 5 εκατομμύρια κατοίκους στα Μεγάλα Αστικά Κέντρα.

- 206 Ταχυδρομικά Γραφεία, 23 Β' και 14 Γ' τάξης Πρακτορεία εξυπηρετούν 3,7 εκατομμύρια κατοίκους σε περίπου 12.000 χωριά και συνοικισμούς σε όλη την ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα.

Περισσότεροι από 1.000.000 Έλληνες συναλλάσσονται κάθε εβδομάδα με το δίκτυο του ΕΛΤΑ το οποίο διαθέτει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, όπως:

- > Ταχυδρομικές υπηρεσίες.
- > Χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- > Φιλοτελικά και συλλεκτικά προϊόντα.
- > Προϊόντα τρίτων και άλλα.

Επιχειρησιακή Μονάδα Χρηματοοικονομικών Προϊόντων.

Η Επιχειρησιακή Μονάδα Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών και Προϊόντων έχει την ευθύνη για την παροχή Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών μέσω του Ταχυδρομικού δικτύου Πωλήσεων, δηλαδή: Ταχυδρομικές Επιταγές, Πληρωμή Συντάξεων, Εισπράξεις-Πληρωμές, Συνάλλαγμα.

Ο ΕΛΤΑ, εκτός από τη διεύρυνση των προσφερόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σχεδιάζει και προσφέρει νέα προϊόντα που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών του στο νέο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

Η εισαγωγή των ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής διασφαλίζει την απαραίτητη υποδομή και τις εφαρμογές για μια εκτεταμένη προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Η μονάδα αυτή με την ανάπτυξη του συστήματος Giro και τη συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, προσφέρει μια ευρεία γκάμα Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, που δεν διατίθενται να προσφέρουν οι ανταγωνιστές.

Σύστημα Giro. Οι υπηρεσίες Giro που παρέχονται από τον ΕΛΤΑ περιλαμβάνουν την επεξεργασία πληρωμών και εισπράξεων για λογαριασμό των πελατών του. Ο ΕΛΤΑ εφαρμόζει μια γρήγορη, εύκολη και ασφαλή διαδικασία μεταφοράς χρημάτων μέσω ειδικών λογαριασμών.

Οι υπηρεσίες Giro περιλαμβάνουν :

- Υπηρεσία της Ταχυδρομικής Επιταγής, η οποία αναβαθμίζεται μέσω του συστήματος αυτού, για να είναι δυνατή η διακίνηση της με τη μορφή ηλεκτρονικής εντολής και χωρίς ύπαρξη λογαριασμού, υπηρεσία που σήμερα δεν προσφέρει κανένας τραπεζικός οργανισμός.

-Περιοδικές πληρωμές για λογαριασμό μεγάλων εταιριών που χρειάζεται να διανείμουν πληρωμές, όπως μερίσματα, συντάξεις και επιδόματα.

- Εισπράξεις για λογαριασμό τρίτων, που διεξάγονται μέσα από τις θυρίδες των Ταχυδρομικών Γραφείων και Πρακτορείων.

4.2.4. ΚΕΝΤΡΑ ΔΙΑΛΟΓΗΣ

Κέντρο Διαλογής είναι η ειδική μονάδα παραγωγής, η οποία έχει σαν κύριο έργο την ταξινόμηση – διαλογή της αλληλογραφίας που φθάνει από τα υπόλοιπα Κέντρα Διαλογής ή τα Ταχυδρομικά Γραφεία της περιοχής του και την επαναπροώθηση σε αυτά. Η ταξινόμηση γίνεται με βάση τον Ταχυδρομικό κώδικά σε επίπεδο Ταχυδρομικού Γραφείου ή Κέντρου Διαλογής και αφού διαπιστωθεί συμφωνία του αναγραφόμενου Ταχυδρομικού κώδικα με το αναγραφόμενο όνομα της πόλης προορισμού.

Ο ΕΛΤΑ διαθέτει σήμερα δίκτυο 22 Κέντρων Διαλογής σε όλη τη χώρα, στα οποία το ταχυδρομικό έργο επιτελείται με παραδοσιακά μέσα και μεθόδους, χωρίς καμία αυτοματοποίηση και χρήση σύγχρονης τεχνολογίας.

Κάθε Κέντρο Διαλογής εξυπηρετεί μια συγκεκριμένη περιοχή διακινώντας τα ταχυδρομικά αντικείμενα που συλλέγονται σε αυτήν ή προορίζονται γι αυτήν.

Έτσι σε ένα Κέντρο Διαλογής καταλήγουν:

- Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που συλλέγονται από τα Ταχυδρομικά Γραφεία και τα κουτιά περισυλλογής της περιοχής που εξυπηρετεί το συγκεκριμένο Κέντρο Διαλογής και τα οποία προορίζονται είτε για την ίδια περιοχή είτε για την περιοχή που εξυπηρετεί άλλο Κέντρο.

- Τα ταχυδρομικά αντικείμενα από άλλα Κέντρα Διαλογής που έχουν προορισμό την περιοχή που εξυπηρετεί το συγκεκριμένο Κέντρο.

Τα ταχυδρομικά αντικείμενα που φθάνουν σε ένα Κέντρο Διαλογής διαχωρίζονται:

- Σε ταχυδρομικά αντικείμενα προς επίδοση στην περιοχή του συγκεκριμένου Κέντρου.

- Σε ταχυδρομικά αντικείμενα που θα διαβιβαστούν για περαιτέρω επεξεργασία στα άλλα Κέντρα Διαλογής.

Αυτά που θα επιδοθούν στην περιοχή του συγκεκριμένου Κέντρου Διαλογής ταξινομούνται ανά Ταχυδρομικό Γραφείο και προωθούνται στα Ταχυδρομικά Γραφεία της περιοχής του Κέντρου Διαλογής, όπου ταξινομούνται πάλι να διανεμομέα.

Η σημερινή λειτουργία των Κέντρων Διαλογής, χαρακτηρίζεται από:

- Χαμηλή ποιότητα.
- Χαμηλό κόστος.
- Αρνητική αντίληψη της εργασίας.
- Ένα χαρτοφυλάκιο κτιρίων με πολύ περιορισμένους χώρους.
- Αδυναμία να εισαχθούν και να προωθηθούν νέα προϊόντα.
- Αδυναμία να αλλάζουν οι προδιαγραφές των προϊόντων.

Αυτοματοποίηση των Κέντρων Διαλογής.

Ο ΕΛΤΑ λειτουργεί σε μια διαρκώς αυξανόμενη ανταγωνιστική εσωτερική και διεθνή αγορά. Εναλλακτικά μέσα διανομής και επίδοσης προσφέρονται από τους εσωτερικούς ανταγωνιστές και τους διεθνείς μεταφορείς, όπως και τεχνολογικές εξελίξεις. Οι ανταγωνιστικές πιέσεις και οι προσδοκίες των καταναλωτών εντείνουν την ανάγκη βελτιώσεως της σειράς προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει ο ΕΛΤΑ. Για να επιτευχθεί ο σκοπός αυτός απαιτείται σύγχρονη λειτουργική υποδομή που να υποστηρίζεται από ένα δίκτυο αυτοματοποιημένων Κέντρων Διαλογής. Ο ΕΛΤΑ έχει αρχίσει ήδη να αυτοματοποιεί τα μεγαλύτερα Κέντρα Διαλογής όπως Αθήνας, Καισαριανής, Πειραιά, Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου.

Ο στόχος του έργου αυτού είναι η υποστήριξη των εμπορικών φιλοδοξιών του ΕΛΤΑ συγκεντρώνοντας την πλειοψηφία των διαδικασιών επεξεργασίας και χειρισμού της αλληλογραφίας σε συγκεκριμένες τοποθεσίες, στοχεύοντας επιπλέον στη μεγιστοποίηση της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας της αλληλογραφίας. Πιο συγκεκριμένα οι στόχοι είναι:

- Επίτευξη του αυτοματοποιημένου χειρισμού της αλληλογραφίας σε βαθμό που να είναι οικονομικά συμφέρων.

- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

- Εξασφάλιση της ικανότητας και δυνατότητας απορρόφησης της προβλεπόμενης ανάπτυξης στα επόμενα δέκα έτη με επεκτάσεις ή αναβαθμίσεις του υπό προμήθεια εξοπλισμού όπου θα χρειασθεί.

- Μείωση του λειτουργικού κόστους δια μέσου της μεγιστοποίησης της τεχνολογίας.

- Σταθερή παροχή προϊόντων υψηλής αξιοπιστίας.

- Δυνατότητα γρήγορης εισαγωγής νέων προϊόντων και ανταπόκρισής στις εναλλασσόμενες απαιτήσεις των πελατών.

4.2.5. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ

Ο θεσμός των ταχυδρομικών Πρακτορείων, αν και είναι σχετικά πρόσφατος, μπορεί να χαρακτηριστεί σαν ιδιαίτερα επιτυχημένος αφού αποδείχτηκε ότι συμβάλλει καθοριστικά στην κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή αυξάνοντας τα σημεία επαφής σε όλη τη χώρα και τις ώρες συναλλαγής, προς όφελος του πελάτη, βελτιώνοντας έτσι την πελατοκεντρική πολιτική των Ελληνικών Ταχυδρομείων.

Με ένα ευρύ και οργανωμένο δίκτυο 982 καταστημάτων και 1.238 Ταχυδρομικών Πρακτορείων σε ολόκληρη τη χώρα τα ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ είναι σήμερα σε θέση να προσφέρουν υψηλή ταχυδρομική εξυπηρέτηση σε όλους της κατοίκους και στην πιο απομακρυσμένη γωνιά της χώρας.

Κατηγορίες Ταχυδρομικών Πρακτορείων.

> **Α' τάξης:** έχουν έργο την πώληση γραμματοσήμων, ζύγιση και τιμολόγηση απλών Ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους μέχρι 2kg. Τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία Α' Τάξης έχουν σχεδιαστεί για να λειτουργήσουν τόσο σε αστικές περιοχές, για αποσυμφόρηση Ταχυδρομικών Γραφείων με μεγάλη κίνηση, όσο και σε τουριστικές περιοχές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των τουριστών.

> **Β' τάξης:** Έχουν έργο την παροχή όλων των Ταχυδρομικών υπηρεσιών.

> **Γ' τάξης:** Έχουν έργο την παροχή όλων των Ταχυδρομικών υπηρεσιών και επιπλέον της υπηρεσίας διανομής.

Ο αριθμός των Ταχυδρομικών Πρακτορείων που λειτουργούν σήμερα στη χώρα ανέρχεται σε 1.238, ήτοι:

- 625 Ταχ. Πρακτορεία Α' τάξης.
- 153 Ταχ. Πρακτορεία Β' τάξης.
- 458 Ταχ. Πρακτορεία Γ' τάξης.

Οφέλη από τη λειτουργία των Ταχυδρομικών Πρακτορείων.

> Καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, αφού τα Ταχυδρομικά Πρακτορεία και ιδιαίτερα τα Β' και Γ' τάξης παρέχουν το σύνολο σχεδόν των ταχυδρομικών Υπηρεσιών, καθ' όλες τις εργάσιμες μέρες, ακολουθώντας ωράριο καταστημάτων, διευρύνοντας έτσι τις μέρες και ώρες των ταχυδρομικών συναλλαγών.

> Μείωση του χρόνου των συναλλαγών του πελάτη, αφού αυτός συνδυάζει την εξυπηρέτησή του και με άλλες καταναλωτικές του ανάγκες.

- Μείωση των διανοομένων αποστάσεων και του χρόνου μετάβασης για πραγματοποίηση ταχυδρομικών συναλλαγών, λόγω της πύκνωσης των σημείων επαφής του Ταχυδρομικού Δικτύου.

Διανομή «κατ' οίκον» όλες τις εργάσιμες μέρες, σε όλα τα σημεία ευθύνης των Πρακτορείων Γ' τάξης.

- Μελλοντική διεύρυνση προσφερόμενης ποικιλίας προϊόντων και υπηρεσιών του ΕΛΤΑ.

- Ενίσχυση της τοπικής οικονομίας με την αύξηση των συναλλαγών και της απασχόλησης των επαγγελματιών της περιοχής.

Γραμματοκιβώτια

Έξω από όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία υπάρχουν Γραμματοκιβώτια, τα συναντάμε επίσης στους κεντρικούς δρόμους, στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, κοντά στις στάσεις των λεωφορείων, στις πλατείες κ.λ.π.



Εκτός από τα συνηθισμένα, χρώματος κίτρινου, Γραμματοκιβώτια στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη υπάρχουν και κόκκινα, με την ένδειξη "ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝΤΑ- EXPRESS". Στα Γραμματοκιβώτια αυτά ρίχνουμε μόνο την κατεπείγουσα αλληλογραφία. Επίσης για καλύτερη προστασία της αλληλογραφίας το Ταχυδρομείο πωλεί, σε χαμηλές τιμές, τυποποιημένα Γραμματοκιβώτια κατασκευασμένα για μονοκατοικίες.

4.2.6. ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, τόσο στους καταναλωτές όσο και στις επιχειρήσεις είναι σημαντικές και απαραίτητες για την κοινωνία μας. Ο ΕΛΤΑ παρακολουθώντας τις συνεχείς εξελίξεις της διεθνούς Ταχυδρομικής Αγοράς καθώς και των ταχυδρομικών φορέων των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχει σχεδιάσει ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και επενδύσεων για την αναβάθμιση των ήδη υπαρχόντων υπηρεσιών αλλά και για την δημιουργία νέων υπηρεσιών, για την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών των καταναλωτών. Οι υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ σήμερα είναι οι ακόλουθες.

1. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

A. Υπηρεσίες του Επιστολικού Ταχυδρομείου εσωτερικού.

► *Επιστολές A προτεραιότητας.* Εδώ περιέχονται όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα ανεξαρτήτου περιεχομένου ή τρόπου γραφής κειμένου τους, όπως επιστολές, ευχετήριες κάρτες, τιμολόγια, έντυπα που διαβιβάζονται με A προτεραιότητα και επιδίδονται κατά κανόνα την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

Η κατάθεση των αντικειμένων A προτεραιότητας γίνεται σε όλα τα σημεία πρόσβασης (Ταχυδρομικά Γραφεία, Γραμματοκιβώτια, Αγροτικούς Διανομείς, Ταχυδρομικά Πρακτορεία).

► *Επιστολές B προτεραιότητας.* Και εδώ περιέχονται όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα ανεξαρτήτου περιεχομένου ή τρόπου γραφής κειμένου τους, όπως επιστολές, ευχετήριες κάρτες, τιμολόγια, έντυπα που διαβιβάζονται με B προτεραιότητα και επιδίδονται κατά κανόνα μέχρι την τρίτη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

Η κατάθεση των αντικειμένων B προτεραιότητας γίνεται στις θυρίδες των Ταχυδρομικών Γραφείων, στους Αγροτικούς Διανομείς ή στα Ταχυδρομικά Πρακτορεία. Δεν επιτρέπεται να ρίχνονται αντικείμενα B προτεραιότητας στα Γραμματοκιβώτια. Τα αντικείμενα B προτεραιότητας μπορούν να αποσταλούν ως Συστημένα ή επι Αντικαταβολή ή ως Βεβαιωμένη Επίδοση.

► *Ομαδική Επιστολή με διεύθυνση παραλήπτη.* Περιέχουν πανομοιότυπο υλικό πληροφόρησης, ενημέρωσης, διαφήμισης, είδη με

βιβλιοδεσία, δείγματα εμπορευμάτων, χάρτες, κασέτες, δισκέτες ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Τα αντικείμενα αυτά επιδίδονται κατά κανόνα μέχρι την πέμπτη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης και πρέπει να έχουν το ίδιο βάρος, μέγεθος και περιεχόμενο και να αποστέλλονται τουλάχιστον 2.000 τεμάχια ανά αποστολή. Επίσης τα αντικείμενα αυτά πρέπει να φέρουν υποχρεωτικά τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα- παραλήπτη και πρέπει να έχουν εκτυπωμένη την ειδική ένδειξη «ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ». Η κατάθεση αυτών γίνεται μόνο στις θυρίδες των Μονάδων Ταχυδρομικού Έργου σε δέσμες βάρους μέχρι πέντε κιλά.

Στην κατηγορία αυτή μπορούν να ενταχθούν και οι ευχετήριες κάρτες ιδίου αποστολέα με κάποιες προϋποθέσεις όμως, όπως να είναι πάνω από 2.000 τεμάχια ανά κατάθεση.

• *Απαντητικά Εσωτερικού.* Φάκελοι ή Δελτάρια με ελάχιστες διαστάσεις 9X 14 cm και ανώτατο όριο βάρους πέντε κιλά.

• *Συστημένη Επιστολή.* Οι αποστολές μπορούν να σταλούν και ως συστημένες με ένα πρόσθετο τέλος. Η συστημένη επιστολή κατατίθεται στα Ταχυδρομικά Γραφεία ή στους Αγροτικούς Διανομείς. Στον αποστολέα χορηγείται απόδειξη κατάθεσης, ενώ η επίδοση στον παραλήπτη γίνεται μόνο με υπογραφή του ή με υπογραφή προσώπου εξουσιοδοτημένο από αυτόν.

• *Συστημένα με απόδειξη παραλαβής.* Ότι ισχύει με τη συστημένη επιστολή ισχύει και για τη συστημένη με απόδειξη παραλαβής, μόνο που ο αποστολέας πληρώνει κάποιο πρόσθετο τέλος, για την απόδειξη παραλαβής που υπογράφει ο παραλήπτης με την παραλαβή της αποστολής. Η απόδειξη παραλαβής αποστέλλεται στη συνέχεια πίσω στον αποστολέα από το Ταχυδρομικό Γραφείο προορισμού, ως σύνηθες αντικείμενο.

• *Επιστολή με αντικαταβολή.* Είναι η αποστολή που συνοδεύεται από ταχυδρομική επιταγή αντικαταβολής, στην οποία αναγράφεται το ποσό που πρέπει να καταβάλλει ο παραλήπτης της επιστολής για να την παραλάβει. Οι αποστολές αντικαταβολής επιδίδονται μόνο στη θυρίδα του Ταχυδρομικού Γραφείου, αφού πρώτα ενημερώνεται ο παραλήπτης για την άφιξη της.

• *Επιστολή Δηλωμένης Αξίας.* Αν η επιστολή περιέχει κάποιο αντικείμενο που έχει σημαντική αξία για τον αποστολέα, τότε μπορεί να το ασφαλίσει, στέλνοντας την ως επιστολή δηλωμένης αξίας. Για την

επιστολή αυτή πληρώνει ο πελάτης εκτός των συνηθισμένων τελών, ένα πάγιο έλος και ένα αναλογικό, που κυμαίνεται σύμφωνα με την αξία του περιεχομένου της επιστολής που δηλώνεται κατά την κατάθεσή της. Οι επιστολές με δηλωμένη αξία κατατίθενται πάντα στα Ταχυδρομικά Γραφεία ή τους Αγροτικούς Διανομείς.

• *Ανάγλυφες εκτυπώσεις για χρήση τυφλών.* Οι ανάγλυφες εκτυπώσεις και οι φωνητικές ταινίες των τυφλών διακινούνται ατελώς και έχουν ανώτατο όριο βάρους επτά κιλά.

• *Ειδικόί σάκοι εσωτερικού.* Αυτοί περιέχουν εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία και άλλα έντυπα.

• *Υπηρεσία Info post.* Η υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο κατόπιν Ειδικής Σύμβασης Συνεργασίας κατά την οποία ο πελάτης δεσμεύεται ρητά ότι για όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα του θα κάνει αποκλειστική χρήση των καθολικών και αποκλειστικών υπηρεσιών του ΕΛΤΑ. Στην υπηρεσία αυτή εντάσσονται αντικείμενα με περιεχόμενο αποκλειστικά, καταλόγους πώλησης προϊόντων ή και δειγμάτων εμπορευμάτων.

Εντός των αντικειμένων πρέπει να συναποστέλλεται τουλάχιστο και ένας Απαντητικός φάκελος ή Απαντητικό Δελτάριο του αποστολέα. Τα συναποστέλλόμενα αυτά φάκελλα ή δελτάρια πρέπει να αναφέρονται σε παραγγελίες αγοράς ή προμήθειας προϊόντων ή σε αποστολή άλλου καταλόγου πώλησης εμπορευμάτων. Εναλλακτικά επιτρέπεται αντί απαντητικών να συναποστέλλονται έντυπα εισπραξης ταχυπληρωμή μέσω των οποίων θα αποστέλλονται ή θα μεταβιβάζονται χρηματικά ποσά στους λογαριασμούς του αποστολέα του αντικειμένου της υπηρεσίας Infopost.

Το μέγεθος και το βάρος όλων των ανά κατάθεση αντικειμένων πρέπει να είναι ίδιο και ο ελάχιστος αριθμός αντικειμένων ανά κατάθεση ορίζονται τα 15.000 τεμάχια. Η κατάθεση των αντικειμένων γίνεται μετά από πρότερη ειδοποίηση από τους πελάτες, στις Θυρίδες Συναλλαγής και Κέντρων Διαλογής ή των Κομβικών Κέντρων ή στα συστεγαζόμενα στους χώρους τους Ταχυδρομικά Γραφεία Συναλλαγής.

• *Υπηρεσία Press Post.* Και η υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο κατόπιν Ειδικής Σύμβασης Συνεργασίας, με την οποία ο πελάτης δεσμεύεται να κάνει αποκλειστική χρήση των καθολικών και αποκλειστικών υπηρεσιών του ΕΛΤΑ για όλα τα ταχυδρομικά αντικείμενα του. Στην υπηρεσία αυτή εντάσσονται εφημερίδες, περιοδικά, βιβλία, κατάλογοι για πώληση προϊόντων.

Οι πελάτες της υπηρεσίας αυτής οφείλουν να φιλοξενούν στα προς αποστολή έντυπα δωρεάν διαφημιστικές καταχωρήσεις του ΕΛΤΑ. Σημεία κατάθεσης των αντικειμένων της υπηρεσίας αυτής είναι τα Κέντρα Διαλογής, τα Κεντρικά Ταχυδρομικά Γραφεία, τα Κεντρικά Γραφεία που έχουν τμήματα Πωλήσεων. Τα αντικείμενα πρέπει να έχουν πανομοιότυπο περιεχόμενο, ίδιες διαστάσεις. Σε κάθε κατάθεση γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος του περιεχομένου για να διαπιστωθεί ότι δεν εσωκλείεται αλληλογραφία ή ένθετα τρίτων που βαρύνονται με πρόσθετα τέλη και ότι πληρούνται όλοι οι όροι παραδοχής της υπηρεσίας.

➤ *Ομαδική Επιστολή με Διεύθυνση αλλά χωρίς Παραλήπτη.* Είναι αντικείμενα ομαδικής πληροφόρησης, διαφήμισης που απευθύνονται σε διεύθυνση χωρίς να αναγράφουν ονοματεπώνυμο παραλήπτη. Η υπηρεσία αυτή απευθύνεται σε επιχειρηματίες κυρίως των τοπικών και περιφερειακών αγορών.

➤ *Ομαδική Επιστολή χωρίς Διεύθυνση Παραλήπτη.* Είναι αντικείμενα με περιεχόμενο υλικό πληροφόρησης, δείγματα εμπορευμάτων, δισκέτες υπολογιστών και άλλα.

➤ *Ένθετα.* Ένθετα ή Συναποστελλόμενα είναι τα κάθε είδους έντυπα ή αντικείμενα με οποιεσδήποτε ενδείξεις του αποστολέα ή τρίτων.

B. Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου Εσωτερικού Ειδικής Συνεργασίας με το Ελληνικό Δημόσιο.

➤ *Εφημερίδες και περιοδικά εκδοτών.* Τα ΕΛΤΑ ύστερα από Σύμβαση Συνεργασίας με το Ελληνικό Δημόσιο, έχουν αναλάβει, με ειδικό επιδοτούμενο τιμολόγιο τη διακίνηση και διανομή στο εσωτερικό της χώρας του ημερήσιου και περιοδικού τύπου των εκδοτών καθώς και κάθε άλλου οικονομικού, πολιτικού, καλλιτεχνικού, επιστημονικού, θρησκευτικού ή άλλου εντύπου που κυκλοφορεί στη χώρα μας σε τακτά διαστήματα με ανώτατο χρονικό όριο το μήνα για τις εφημερίδες και το τρίμηνο για τα περιοδικά.

➤ *Συστημένα με τηλεφωνική αίτηση μέσω 1.502.* Η υπηρεσία αυτή ισχύει μόνο για το εσωτερικό και παρέχεται κατόπιν ειδικής συμφωνίας μεταξύ του Οργανισμού και του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και αφορά στη διακίνηση και επίδοση των πιστοποιητικών που εκδίδονται από τις υπηρεσίες του Δημοσίου μέσω τηλεφωνικών αιτήσεων στον αριθμό 1.502. Μέσω της υπηρεσίας αυτής διακινούνται πιστοποιητικά γέννησης, αποσπάσματα

ληξιαρχικής πράξης γέννησης, γάμου, θανάτου, πιστοποιητικά σπουδών, αντίγραφα πτυχίου και άλλα.

Γ. Υπηρεσίες του Επιστολικού Ταχυδρομείου Εξωτερικού.

► *Επιστολές Α προτεραιότητας.* Τα αντικείμενα που περιέχονται εδώ είναι, επιστολές, εφημερίδες, περιοδικά, δείγματα εμπορευμάτων, φυλλάδια, χάρτες, δισκέτες και άλλα. Αυτά κατατίθενται σε όλα τα σημεία πρόσβασης με την αναγραφή μιας εκ των ενδείξεων “paravion”, “by air mail”, “prioritaire”. Οι επιστολές Α προτεραιότητας εξωτερικού επιδίδονται σε τρεις εργάσιμες ημέρες μετά την ημέρα κατάθεσης τους. Μέσω όμως του αερομεταφορέα που χρησιμοποιεί ο ΕΛΤΑ παραδίδει συνήθως τα αντικείμενα στην Ταχυδρομική Υπηρεσία προορισμού μέσα σε μία εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα κατάθεσης.

► *Επιστολές Β προτεραιότητας.* Τα αντικείμενα (είναι ίδια με αυτά της Α προτεραιότητας) κατατίθενται στις θυρίδες των Ταχυδρομικών Γραφείων, είτε παραδίδονται στους αρμόδιους υπαλλήλους του Οργανισμού ή στους υπεύθυνους των Ταχυδρομικών Πρακτορείων και δεν επιτρέπεται να ρίχνονται στα γραμματοκιβώτια από τον αποστολέα. Ο χρόνος επίδοσης των επιστολών Β προτεραιότητας εξωτερικού εξαρτάται από τους κανονισμούς κάθε ξένης Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Τα αντικείμενα αυτά μπορούν να αποσταλούν ως Συστημένα ή με Αντικαταβολή.

► *Διεθνή Ένσημα Απαντήσεως.* Αυτά είναι ένσημα Διεθνούς χρήσης και κυκλοφορίας και εκτυπώνονται με ομοιόμορφο τύπο από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση. Ανταλλάσσονται με γραμματόσημα όλων των χωρών και η τιμή τους καθορίζεται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση.

► *Διεθνής Εμπορική Απαντητική Αλληλογραφία.* Η υπηρεσία αυτή εκτελείται με όλες τις χώρες του εξωτερικού. Οι γενικές αρχές των όρων παραδοχής και των σχετικών προϋποθέσεων για την εκτέλεση της εν λόγω υπηρεσίας, είναι όμοιες με αυτές που ισχύουν για την αντίστοιχη υπηρεσία στο εσωτερικό.

Δ. Υπηρεσία Δεμάτων.

Ο ΕΛΤΑ ασχολείται και με την αποστολή δεμάτων. Ταχυδρομικό Δέμα είναι ένα αντικείμενο ορισμένου βάρους και διαστάσεων που στέλνεται με το Ταχυδρομείο. Υπάρχουν Δέματα εξωτερικού και εσωτερικού. Σε κάθε δέμα πρέπει να αναγράφεται το ονοματεπώνυμο, η πλήρης διεύθυνση του αποστολέα και του παραλήπτη, ο ταχυδρομικός κώδικας και το τηλέφωνο του παραλήπτη. Απαγορεύεται στα δέματα να εγκλείονται επικίνδυνα αντικείμενα όπως ναρκωτικά, όπλα και άλλα. Τα Δέματα παραδίδονται στον ίδιο τον παραλήπτη ή σε αντιπρόσωπό του. Τα Δέματα είναι:

- *Απλά.* Πρόκειται για τα απλά δεματά που έχουν τις διαστάσεις που είναι καθορισμένες δηλαδή 1,5 μέτρα η κάθε διάσταση.

- *Ογκώδη.* Ογκώδες θεωρείται το δέμα που είναι πολύ μεγάλο ή το σχήμα του είναι τέτοιο, που κάνει αδύνατη τη μεταφορά του στον ίδιο ταχυδρομικό σάκο μαζί με τα άλλα δέματα. Ειδικότερα, ογκώδες είναι το δέμα που το μήκος του είναι μεγαλύτερο από 1,5 μέτρα και το άθροισμα του μήκους και της μεγαλύτερης παραμέτρου που λαμβάνεται προς τη διεύθυνση άλλη από τη διεύθυνση του μήκους είναι μεγαλύτερο από 3 μέτρα, χωρίς το άθροισμα αυτό να είναι μεγαλύτερο από 4 μέτρα. Για τα ογκώδη δέματα χρησιμοποιούνται ειδικές ετικέτες που επικολλούνται στα δέματα και στα δελτία αποστολής.

- *Εύθραυστα.* Εύθραυστα είναι τα δέματα που λόγω της φύσης του περιεχομένου τους ή της κατασκευής τους χρειάζονται ειδική συσκευασία και ιδιαίτερη φροντίδα γι να μη σπάσουν ή να μην καταστραφούν κατά τη διάρκεια της μεταφοράς τους. Για τα εύθραυστα δέματα χρησιμοποιούνται επίσης ειδικές ετικέτες, που επικολλούνται στα δέματα και στα δελτία αποστολής.

- *Δηλωμένης αξίας.* Για τα δέματα που το περιεχόμενο τους είναι μεγάλης αξίας, το Ταχυδρομείο προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια, χαρακτηρίζοντας τα δέματα «δηλωμένης αξίας». Πληρώνοντας ειδικά ασφαλιστρα, δηλαδή πάγιο τέλος 3 και αναλογικό τέλος 15% επί της δηλωμένης αξίας. Το Ταχυδρομείο υποχρεούται να καταβάλλει την αξία αυτή στον αποστολέα σε περίπτωση βλάβης, παραβίασης ή απώλειας του δέματος.

- *Με απόδειξη παραλαβής.* Δέματα που συνοδεύονται με το Δελτίο Απόδειξης Παραλαβής, το οποίο υπογράφεται από τον παραλήπτη κατά την παραλαβή του δέματος και επιστρέφεται στον αποστολέα. Έτσι

ο αποστολέας γνωρίζει η ημερομηνία και την ώρα επίδοσης του δέματος στον παραλήπτη.

- *Δέματα με επίδοση στο σπίτι.* Το Ταχυδρομείο αναλαμβάνει την επίδοση δεμάτων στο σπίτι του παραλήπτη, στις μεγαλύτερες πόλεις, εφόσον βεβαίως το ζητήσει ο αποστολέας ή ο παραλήπτης με ένα απλό τηλεφώνημα. Για την περίπτωση αυτή ο πελάτης πληρώνει πρόσθετό τέλος, ανεξάρτητα από το βάρος του δέματος.

- *Ευρωδέματα.* 13 χώρες της Ευρώπης μεταξύ των οποίων η Κύπρος και η Τουρκία έχουν συμφωνήσει ειδικότερη διαχείριση δεμάτων για μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια διεκπεραίωσης.

- *Δέματα S.A.L.* Εάν η αποστολή δέματος με τα μέσα είναι πολύ αργή και η αεροπορική διαβίβαση κοστίζει αρκετά, τότε υπάρχει η εναλλακτική λύση S.A.L. Αυτή είναι η κατηγορία των ταχυδρομικών δεμάτων που διαβιβάζονται σε όλη ή σε μέρος της διαδρομής τους αεροπορικώς, όμως είναι πιο οικονομική από την αεροπορική διαβίβαση και πιο γρήγορη από την επίγεια διαβίβαση.

- *Δέματα εξωτερικού αντικαταβολής.* Η υπηρεσία αυτή εκτελείται μονομερώς μόνο με 12 χώρες της Ευρώπης. Πληροφορίες για τις χώρες που δέχονται δέματα με αντικαταβολή καθώς και για το ανώτερο όριο αντικαταβολής μπορεί κανείς να λάβει σε όλα τα Ταχυδρομικά Γραφεία της χώρας.

Αποζημιώσεις. Όταν το περιεχόμενο ενός απλού δέματος χαθεί ή πάθει κάποια βλάβη ο αποστολέας του δικαιούται αποζημίωση. Όταν το περιεχόμενο ενός απλού δέματος αλλοιωθεί, λόγω καθυστέρησης, για την οποία υπεύθυνο είναι το Ταχυδρομείο, τότε ο αποστολέας δικαιούται αποζημίωση. Η αποζημίωση καταβάλλεται μέσα σε έξι εβδομάδες από την ημέρα υποβολής της αίτησης αναζήτησης.

E. Υπηρεσία Ταχυμεταφοράς.

Είναι γνωστό ότι η ζήτηση για τα προϊόντα ταχυμεταφοράς είναι συνεχώς αυξανόμενη στην Ελλάδα, σαν αποτέλεσμα του ρυθμού ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, της εξέλιξης της τεχνολογίας, της παγκοσμιοποίησης και της τάσης της αγοράς για ποιοτική και ταχεία εξυπηρέτηση των αναγκών της. Ο ΕΛΤΑ μέσα από τη θυγατρική εταιρία του «Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε» στοχεύει στην αύξηση του μεριδίου της αγοράς με την παροχή αναβαθμισμένων ποιοτικά υπηρεσιών και

αξιοποιώντας τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που του παρέχει το Πανελλαδικό δίκτυο και όνομα του.

Στη θυγατρική «Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε» υπάγεται η υπηρεσία πόρτα-πόρτα που εγγυάται την ταχεία και ασφαλή διακίνηση και επίδοση με υπογραφή αντικειμένων στα δίκτυα 700^{ov} περίπου Ταχυδρομικών Γραφείων της χώρας. Η υπηρεσία αυτή παρέχει τη δυνατότητα ασφάλισης των αντικειμένων με περιεχόμενο αξίας με πρόσθετη επιβάρυνση και ανώτατο όριο βάρους είναι τα τριάντα κιλά και ανώτατο όριο ασφάλισης τα 29.347 ευρώ.

Z. Υπηρεσία Πόρτα-Πόρτα

Εδώ και δέκα περίπου χρόνια η υπηρεσία Πόρτα-Πόρτα δίνει με επιτυχία τη λύση σε κάθε πρόβλημα γρήγορης και ασφαλούς μεταφοράς στην Ελλάδα εντός πόλεως και από πόλη σ πόλη αντικειμένων κάθε κατηγορίας βάρους μέχρι 20 κιλών.

Η υπηρεσία αυτή που λειτουργεί με ασύρματη επικοινωνία δίνει τη δυνατότητα διακίνησης αντικειμένων κάθε κατηγορίας (έγγραφα, επιστολές, έντυπα, δέματα κ.α) βάρους 20 κιλών χωρίς σπατάλη χρόνου στην ουρά. Με ένα απλό τηλεφώνημα στο 0800118300 (χωρίς χρέωση) καθώς και στο 210-6073000, η υπηρεσία είναι έτοιμη να εξυπηρετήσει και τις πιο δύσκολες απαιτήσεις.

Είναι μια υπηρεσία ταχύτατη και σίγουρη, έτοιμη να παραδώσει το κάθε αντικείμενο στον παραλήπτη μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα από 30 λεπτά μέχρι 5 ώρες και να ενημερώσει για την ακριβή ώρα επίδοσής του.

Σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης των αντικειμένων, παρέχεται αποζημίωση. Σήμερα η υπηρεσία Πόρτα-Πόρτα παρέχει εξυπηρέτηση, εκτός από την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, και σε περισσότερες από 100 πόλεις σε όλη η χώρα.

Υπηρεσία E.M.S

Η Υπηρεσία Express Mail Service δέχεται για αποστολή στο εξωτερικό, έγγραφα, εμπορεύματα, σχέδια, δώρα και κάθε αντικείμενο από δυο γραμμάρια μέχρι είκοσι κιλά βάρος, με εγγύηση παράδοσης από 24 έως 48 ώρες, από την άφιξη στην χώρα προορισμού, με προτεραιότητα στον εκτελωνισμό και σχεδόν ανύπαρκτη γραφειοκρατία.

Η υπηρεσία αυτή διαθέτει ένα σύγχρονο παγκόσμιο δίκτυο μεταφορών. Λειτουργεί για 150 χώρες, σε όλο τον κόσμο από 380 Γραφεία σε όλη την Ελλάδα. Τα αντικείμενα κατατίθενται στα Ταχυδρομικά Γραφεία ή παραλαμβάνονται από τη διεύθυνση του πελάτη αν κατοικεί σε πόλη όπου λειτουργεί η υπηρεσία Παραλαβής Κατελειγόντων, με ένα απλό τηλεφώνημα.

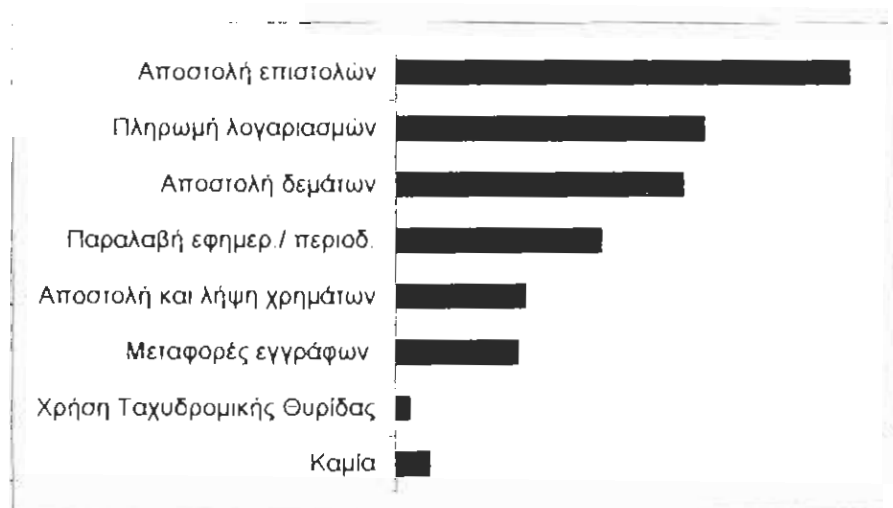
Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης αντικειμένων με την υπηρεσία αυτή (πέραν των 48 ωρών) από την άφιξη τους στη χώρα προορισμού τους επιστρέφονται στους πελάτες εξ ολοκλήρου τα τέλη που έχουν καταβάλλει.

Υπηρεσία S.P.M

Η υπηρεσία αυτή έρχεται να καλύψει με συνέπεια την ασφαλή και γρήγορη διακίνηση εγγράφων και δεμάτων, με επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε όλες τις μεγάλες Ευρωπαϊκές πόλεις και την ταχύτερη δυνατή επίδοση (2-6 ημέρες) στον υπόλοιπο κόσμο σε 179 συνολικά χώρες.

ΧΡΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η αποστολή επιστολών είναι η υπηρεσία η οποία χρησιμοποιείται περισσότερο από τους χρήστες των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ακολουθεί η πληρωμή λογαριασμών και η αποστολή δεμάτων και ακολουθούν η παραλαβή εφημερίδων/ περιοδικών/ φυλλαδίων, η αποστολή και λήψη χρημάτων και οι μεταφορές των εγγράφων. Τέλος ελάχιστοι είναι αυτοί που χρησιμοποιούν ταχυδρομική θυρίδα ή δεν χρησιμοποιούν καμία ταχυδρομική υπηρεσία.



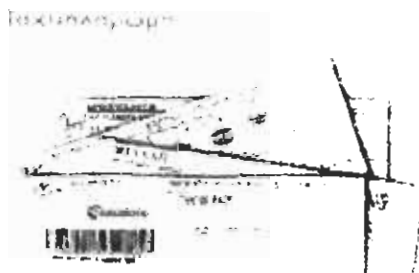
2. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

A. Ταχυπληρωμή.

Με τον όρο Ταχυπληρωμή εννοούμε τις εισπράξεις και τις πληρωμές που εννοούμε λογαριασμό πελατών του, οι οποίοι έχουν ενταχθεί στο σύστημα Ταχυπληρωμής και χρησιμοποιούν μηχανογραφημένα έντυπα.

Οι εισπράξεις που εκτελούνται με το σύστημα Ταχυπληρωμής είναι: Λογαριασμοί ΔΕΗ, ΟΤΕ, Ύδρευσης Δήμου και Κοινότητας, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, Ασφάλιστρα Ασφαλιστικών Εταιριών και Ταμείων, Εισπράξεις Πιστωτικών Καρτών, Δανείων, Εμπορικών Επιχειρήσεων και Εισφορές-Συνδρομές Σωματείων και Συλλόγων.

Κάθε πελάτης που εντάσσεται στο σύστημα Ταχυπληρωμής αποκτά δικό του αριθμό λογαριασμού, ο οποίος είναι τυπωμένος πάνω στο έντυπο Ταχυπληρωμής.



B. Επιταγές εσωτερικού.

► *Απλή Ταχυδρομική Επιταγή.* Είναι επιταγή που μπορεί να σταλεί από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

► *Τηλεφωνική Επιταγή.* Είναι η επιταγή που στέλνεται τηλεφωνικά ή μέσω συσκευής φαξ. Η διαβίβαση καθώς και η επίδοση γίνεται σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, από λίγα λεπτά μέχρι μερικές ώρες. Το Ταχυδρομείο υποχρεούται, εφόσον πάνω στην επιταγή υπάρχει τηλεφωνό παραλήπτη, να ειδοποιήσει τηλεφωνικά τον παραλήπτη για την άμεση εξόφληση της επιταγής. Τα τέλη των τηλεφωνικών επιταγών είναι μεγαλύτερα από τα τέλη των απλών ταχυδρομικών επιταγών

► *Επιταγή Αντικαταβολής.*

Είναι η επιταγή που συνοδεύει πάντοτε ένα αντικείμενο αντικαταβολής (δέμα ή επιστολή) και εξυπηρετεί βασικά εμπορικές συναλλαγές. Το Ταχυδρομείο αναλαμβάνει την υποχρέωση, με την επίδοση του δέματος ή της επιστολής στον παραλήπτη, να εισπράξει το αντίτιμο της επιταγής αντικαταβολής για λογαριασμό του αποστολέα. Αφού εισπράξει τα χρήματα, το Ταχυδρομείο εκδίδει την επιταγή αντικαταβολής, η οποία



αποστέλλετε προς εξόφληση στον αποστολέα. Τα τέλη της επιταγής αντικαταβολής προκαταβάλλονται πάντοτε από τον αποστολέα κατά την κατάθεση του αντικειμένου αντικαταβολής.

Οι Επιταγές εσωτερικού έχουν διάρκεια ισχύος 30 ημέρες, που υπολογίζεται από την πρώτη του επομένου της έκδοσης τους μήνα. Στη διάθεση του παραλήπτη παραμένουν 20 ημέρες και 10 ημέρες στη διάθεση του αποστολέα. Για τη διαχείριση των Επιταγών εισπράττονται τέλη. Τα τέλη προκαταβάλλονται σε μετρητά ή Τραπεζικές Επιταγές, μαζί με το πόσο της επιταγής και διακρίνονται σε :σύνηθες τέλος(είναι ανάλογο με το ποσό της επιταγής) και ειδικό τέλος(εισπράττεται επιπλέον του συνήθους τέλους για πρόσθετη διαχείριση της επιταγής).

Γ. Επιταγές εξωτερικού.

- *Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές.*
- *Τηλεγραφικές Επιταγές.*
- *Επιταγές Αντικαταβολής.*

Ο Οργανισμός ανταλλάσσει Ταχυδρομικές Επιταγές με Ταχυδρομικές Υπηρεσίες άλλων χωρών, σύμφωνα με τις διατάξεις της Διεθνούς Συμφωνίας που ισχύει κάθε φορά και ύστερα από διμερείς Συμβάσεις που ρυθμίζουν επιμέρους θέματα. Το ποσό κάθε

Επιταγής δεν μπορεί να υπερβαίνει το ανώτατο οριζόμενο ποσό από τις διμερείς Συμβάσεις. Η διάρκεια ισχύος των Επιταγών είναι ένας μήνας από την τελευταία ημέρα του μήνα έκδοσης.



Δ. Υπηρεσία Συναλλάγματος.

Η Υπηρεσία αυτή γίνεται από ορισμένα Ταχυδρομικά Γραφεία. Γίνεται με τη μορφή travelers checks και ξένων τραπεζογραμματίων.

Ε. Υπηρεσία Western Union.

Είναι υπηρεσία Ταχυμεταφοράς κεφαλαίων από και προς το εξωτερικό.

Το δίκτυο της Western Union καλύπτει 195 χώρες σε όλο τον κόσμο και διαθέτει 135.000 σημεία επαφής.

Το ποσό του κεφαλαίου είναι μέχρι 1.835 ευρώ και ο χρόνος που απαιτείται



για τη μεταφορά είναι 15 λεπτά. Η ασφάλεια που προσφέρει η υπηρεσία αυτή είναι μεγάλη. Οι πελάτες είναι κυρίως φοιτητές του εξωτερικού, μετανάστες και τουρίστες. Η διαβίβαση των κεφαλαίων μπορεί να διενεργηθεί και στο εσωτερικό της χώρας.

Η ειδοποίηση του παραλήπτη γίνεται από τον αποστολέα, ο οποίος του γνωστοποιεί και τον κωδικό ελέγχου μεταφοράς χρημάτων. Ο κωδικός αυτός εγγυάται την ασφάλεια και την εχεμύθεια του συστήματος.

ΣΤ. Υπηρεσία Eurogiro.

Η υπηρεσία αυτή είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών μέσω του οποίου διενεργούνται μεταφορές κεφαλαίων από και προς του οργανισμούς-μέλη του συστήματος (σήμερα υπάρχουν 32 μέλη από 30 χώρες) κατ' εντολή των πελατών τους.

Το ποσό του κεφαλαίου είναι μέχρι 2.400 ευρώ και ο χρόνος που απαιτείται για τη μεταφορά είναι από μηδέν έως έξι ημέρες και εδώ η ασφάλεια είναι μεγάλη. Κατά την πληρωμή του ποσού εισπράττεται κατά περίπτωση από τον παραλήπτη τέλος, ανάλογα με τη χώρα προέλευσης της εντολής. Επίσης για κάθε εξοφλούμενη εντολή πληρωμής εισπράττεται τέλος 2,50 ευρώ σε γραμματόσημο.

Η ισχύς των εντολών ορίζεται σε ένα μήνα από την πρώτη του επόμενου μήνα της ημερομηνίας έκδοσης.

3. ΦΙΛΟΤΕΛΙΣΜΟΣ

Η λέξη Φιλοτελισμός σημαίνει προθυμία να πληρώσουμε ένα ποσό για την παροχή μιας δημόσιας υπηρεσίας. Η λέξη τέλος πριν τα ΕΛΤΑ γίνουν Οργανισμός κοινής ωφέλειας σήμαινε το γραμματόσημο. Σήμερα το γραμματόσημο είναι μια απλή απόδειξη ότι έχουμε πληρώσει στον ΕΛΤΑ, αναμένοντας τη μεταφορά και την επίδοση του αντικειμένου στον παραλήπτη. Το μικρό όμως αυτό χαρτί άρχισε να μεταβάλλεται σε αντικείμενο συλλογής. Έτσι γεννήθηκε ο Φιλοτελισμός.

Ο Φιλοτελισμός είναι ένα υπέροχο χόμπι χωρίς κοινωνικά και γεωγραφικά σύνορα. Είναι ένα χόμπι, που όχι μόνο διασκεδάζει, αλλά και συγχρόνως μορφώνει μέσα από τις καλοσχεδιασμένες παραστάσεις των γραμματοσήμων, παραστάσεις που είναι συνήθως αφιερωμένες σε τοπία, σε προϊόντα, σε μνημεία της πολιτιστικής μας κληρονομιάς, καθώς επίσης και σε επιτεύγματα και γεγονότα που καλύπτουν όλους τους τομείς της εθνικής και κοινωνικής μας ζωής.

Για τα ΕΛΤΑ ο Φιλοτελισμός αποτελεί μια από τις πλέον επικερδείς δραστηριότητες και μόνιμη επιδίωξη για τη διεύρυνση του Φιλοτελικού πνεύματος στο ευρύτερο κοινό. Πέρα από την επιχειρηματική θεώρηση του Φιλοτελισμού, λόγοι εθνικής σημασίας επιβάλλουν την προσεκτική έκδοση των Φιλοτελικών προϊόντων. Γιατί η διάδοση του σε όσο το δυνατόν περισσότερους φιλοτελιστές του εξωτερικού συντελεί στην παγκόσμια προβολή της ιστορίας, του λαογραφικού και αρχαιολογικού πλούτου της χώρας μας, με στόχο έτσι την εδραίωση του κύρους και την ανάπτυξη του τουρισμού. Καταλήγουμε λοιπόν στο ότι ο Φιλοτελισμός αποτελεί έκφραση πολιτισμού, και έχει συναισθηματική και συλλεκτική αξία.

Η ανάγκη αυτή για συνεχή ανάπτυξη των πωλήσεων των Φιλοτελικών προϊόντων υποχρέωσε τον Οργανισμό να επανεξετάσει την εμπορική πολιτική του, με στόχο να προσεγγίσει όσο το δυνατόν μεγαλύτερες ομάδες κοινού, μέσα από τη διεύρυνση του προϊόντικου του χαρτοφυλακίου με μία σειρά από νέα προϊόντα.

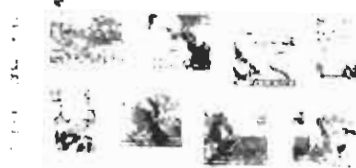
Ο ΕΛΤΑ σήμερα διαθέτει και Μουσείο Φιλοτελισμού, που περιλαμβάνει μια μεγάλη συλλογή εγχώριων και διεθνών γραμματοσήμων, λιθογραφικών πλακών και σχετιζόμενων με το Ταχυδρομείο αντικειμένων, όπως βιβλίων και φακέλων.

Η έκδοση του Γραμματοσήμου και ο Φιλοτελισμός αποτελούν αποκλειστικό δικαίωμα των ΕΛΤΑ, που περιλαμβάνεται σύμφωνα με νόμο στις αποκλειστικές υπηρεσίες των ΕΛΤΑ.

Η Ταχυδρομική Υπηρεσία Φιλοτελισμού προσφέρει:

Γραμματόσημα.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία εκδίδουν κάθε χρόνο περιορισμένο αριθμό (6 έως 7) αναμνηστικών σειρών και μια κοινή σειρά, συνήθως ανά διετία, που διατίθεται στην ονομαστική αξία από τα Ταχυδρομικά Γραφεία όλης της χώρας, καθώς και από το Κεντρικό Φιλοτελικό Γραφείο. Τα Γραμματόσημα των αναμνηστικών σειρών κυκλοφορούν για περιορισμένο χρονικό διάστημα, συνήθως για ένα χρόνο, των δε κοινών σειρών μέχρις εξάντλησής τους. Τα Γραμματόσημα κυκλοφορούν σε φύλλα με πλήρη διάτρηση και οδόντωση και σε δεσμίδες αριθμημένες με οριζόντια διάτρηση και κάθετο κόψιμο.



Τέλος σημειώνεται ότι τα Γραμματόσημα των σειρών που βρίσκονται στα χέρια του κοινού εξακολουθούν να ισχύουν και μετά τη διακοπή της πώλησής τους όταν πρόκειται για αναμνηστικές σειρές ή την εξάντληση τους όταν πρόκειται για κοινές, χωρίς κανένα περιορισμό. Ακόμη κάθε φορά που κυκλοφορεί νέα σειρά Γραμματοσήμων εκδίδονται και εικονογραφημένοι Φάκελοι Πρώτης Ημέρας Κυκλοφορίας.

Αξιοσημείωτο είναι να αναφέρουμε και τη δημιουργία του Προσωπικού και Εταιρικού Γραμματοσήμου που έγινε μέσα στο 2001. Το Προσωπικό Γραμματόσημο παρουσιάστηκε πιλοτικά στην 66^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης. Με το προϊόν αυτό, κάθε πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να αποτυπώσει το πρόσωπο του σε περιορισμένο αριθμό Γραμματοσήμων, τα οποία μπορεί να αξιοποιήσει για Ταχυδρομική ή για Φιλοτελική χρήση. Η ιδιαίτερη ζήτηση που παρουσίασε το Προσωπικό Γραμματόσημο οδήγησε στο σχεδιασμό και ενός άλλου προϊόντος με παραπλήσια προιοντική φιλοσοφία, το Εταιρικό Γραμματόσημο. Το προϊόν αυτό στοχεύει στην προβολή των εταιριών, μέσω της απεικόνισης των εταιρικών τους λογοτύπων.



Φεγιέ.

Πρόκειται για μικρά φυλλαράκια γομαρισμένου χαρτιού πάνω στα οποία απεικονίζονται γραμματόσημα με διάτρηση ή χωρίς. Εκδίδονται κατά αραιά χρονικά διαστήματα με την ευκαιρία σημαντικών γεγονότων, κυρίως φιλοτελικών. Είναι συνήθως αριθμημένα και κυκλοφορούν σε περιορισμένο αριθμό.

Τευχίδια.

Εκδίδονται κάθε χρόνο και περιέχουν συνήθως δύο σειρές ενωμένες της σειράς Euro Ceri. Τα τευχίδια αυτά είναι αριθμημένα, κυκλοφορούν σε περιορισμένο αριθμό και περιέχουν Γραμματόσημα με πλήρη διάτρηση ή κάθετο κόψιμο στις δύο πλευρές και οριζόντια διάτρηση.

Άλμπουμ.

Στο τέλος κάθε χρόνου, το Ταχυδρομείο ετοιμάζει ένα άλμπουμ, σε συσκευασία δώρου, που αποτελεί μια ολοκληρωμένη συλλογή με όλα τα Γραμματόσημα του χρόνου. Μαζί υπάρχει και ένα πληροφοριακό δελτίο σχετικό με τα Γραμματόσημα και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους.



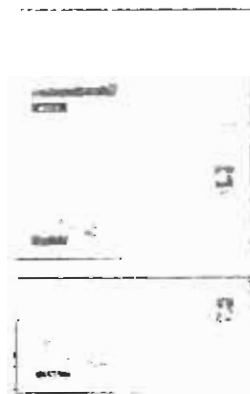
Αναμνηστικές σφραγίδες.

Εκδίδονται και χρησιμοποιούνται από την Υπηρεσία Φιλοτελισμού με την ευκαιρία σημαντικών Ελληνικών και Διεθνών γεγονότων. Την έκδοση και την κυκλοφορία τους μπορούν να πληροφορούνται οι ενδιαφερόμενοι από το Κεντρικό Φιλοτελικό Γραφείο και τα κατά τόπους Ταχυδρομικά Γραφεία.

Φάκελοι με Γραμματόσημα μαζί.

Πρόκειται για ένα πρωτοποριακό ταχυδρομικό προϊόν το "Φάκελο με Προπληρωμένο Τέλος", που δίνει τη δυνατότητα εύκολα και γρήγορα, χωρίς Γραμματόσημο, να ταχυδρομούμε την αλληλογραφία στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό. Το νέο αυτό προϊόν βρίσκεται στις προθήκες των Ταχυδρομικών Γραφείων και Πρακτορείων από τον Αύγουστο του 2002.

Ο Φάκελος αυτός είναι ένα έξυπνο ταχυδρομικό προϊόν, το οποίο παρέχει στον πελάτη εξοικονόμηση χρόνου, καθώς απαλλάσσεται από την ταλαιπωρία της μετακίνησης και της αναμονής στις Θυρίδες Συναλλαγής για την αγορά Φακέλου και Γραμματοσήμου. Η τιμή είναι ενιαία και ανεξάρτητη από το βάρος. Ο πελάτης έτσι παύει να προβληματίζεται για την αξία του Γραμματοσήμου



που θα πρέπει να επικολλήσει, ενώ η έλλειψη περιορισμού αναφορικά με το βάρος των αποστολών απαλλάσσει τον πελάτη από τη διαδικασία τιμολόγησης-ζύγισης.

4. ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Ο ΕΛΤΑ σήμερα εκτός των προαναφερθέντων προϊόντων παρέχει και κάποια άλλα, όπως:

- Φάκελοι Αλληλογραφίας με Προπληρωμένο Τέλος.
- Κάρτες Χριστουγέννων.
- Συσκευασίες και Είδη Αλληλογραφίας.
- Γραμματοθυρίδες.
- Γραμματοκιβώτια.
- Τηλεκάρτες.
- Προϊόντα καρτοκινητής τηλεφωνίας.
- Ολυμπιακά Προϊόντα (ποτήρια, Καρφίτσες, αρκουδάκια κ.α.)

Ο ΕΛΤΑ προγραμματίζει την εισαγωγή και δύο νέων υπηρεσιών : Το Υβριδικό Ταχυδρομείο και την Ηλεκτρονική Αποστολή και Εκκαθάριση Λογαριασμών.

4.2.7. ΟΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ.

Προκειμένου να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται από τον γρήγορα αναπτυσσόμενο παγκόσμιο τομέα των express και logistics και να αντιμετωπιστεί ο έντονος ανταγωνισμός, ο ΕΛΤΑ μετέφερε όλες τις δραστηριότητες των ταχυμεταφορών (Πόρτα-Πόρτα, E.M.S, S.P.M) στη θυγατρική του εταιρία, την ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε.

Η εταιρία ιδρύθηκε το 2000, με τη σημερινή της νομική μορφή η οποία αποτελεί 100% θυγατρική εταιρία του ΕΛΤΑ και ιστορική συνέχεια της υπηρεσίας Πόρτα-Πόρτα, που προσφέρεται στην ελληνική αγορά για 15 χρόνια.

Η εμπορική της λειτουργία ξεκίνησε την 1^η Ιανουαρίου το 2001 και η εταιρία έδωσε αμέσως έμφαση στην ανάπτυξη των υποδομών, στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη βελτίωση της λειτουργικότητας με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, στην παγίωση της αξιοπιστίας της και στην επίτευξη θετικού οικονομικού αποτελέσματος.

Σήμερα αποτελεί έναν ολοκληρωμένο, αξιόπιστο και φερέγγυο συνεργάτη των μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών της χώρας, με συνεχώς διευρυνόμενο πελατολόγιο, παρέχοντας λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της, παράλληλα με ολοκληρωμένες υπηρεσίες για το ευρύ κοινό όλης της χώρας.

Η εταιρία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο με πανελλαδική και διεθνή κάλυψη. Ειδικότερα καλύπτει πάνω από 700 προορισμούς εντός Ελλάδος και 217 προορισμούς στο εξωτερικό, διαθέτοντας το μεγαλύτερο δίκτυο στη χώρα μας, ενώ είναι η μοναδική εταιρία ταχυμεταφορών που καλύπτει και το πλέον απομακρυσμένο σημείο της χώρας, μέσω της συμφωνίας της με τη μητρική εταιρία. Η εταιρία διαθέτει επαρκείς και κατάλληλους χώρους πανελλαδικά για την εξυπηρέτηση της παραγωγής και την κάλυψη των αναγκών της διοίκησης.



Η εταιρία έχει στην κατοχή της σύγχρονα και ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα όπως:

- ▶ Το σύστημα Track-Trace το οποίο έχει τη δυνατότητα εντοπισμού με ένα τηλεφώνημα ή μέσω Internet του σταδίου που βρίσκετε ένα αντικείμενο στην Ελλάδα ή το εξωτερικό. Η εταιρία έχει αναπτύξει σε συνεργασία με τα Καναδικά Ταχυδρομεία και τον ΕΛΓΑ, ένα πλήρες σύστημα Track-Trace το οποίο παρέχει ιχνηλάσιμότητα για όλα τα αντικείμενα που διακινούνται μέσω του δικτύου της εταιρίας.

- ▶ Το σύστημα Διαχείρισης Στόλου το οποίο εξασφαλίζει τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας του οχήματος και της ταχύτητας που κινείται, με στόχο τη συνεχή ενημέρωση, τον ακριβή υπολογισμό του χρόνου παράδοσης και τη απόλυτη ασφάλεια στις παραλαβές και επιδόσεις των αντικειμένων.

- ▶ Το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών το οποίο λειτουργεί σε καθημερινή βάση από τις επτά το πρωί έως τις επτά το απόγευμα για παραγγελιοληψία και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρίας.

- ▶ Και το σύστημα Αναζητήσεων και Διαχείρισης παραπόνων το οποίο είναι στελεχωμένο από έμπειρους υπαλλήλους οι οποίοι είναι σε θέση να εξυπηρετούν άμεσα και υπεύθυνα τους πελάτες και να τους δίνουν κάθε πληροφορία σχετικά με τα αντικείμενα τους. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται δωρεάν και είναι διαθέσιμη και από το διαδίκτυο στην ιστοσελίδα, ώστε οι πελάτες να έχουν άμεση πληροφόρηση.

Τέλος για την εκτέλεση του έργου της η εταιρία διαθέτει 553 φορτηγά αυτοκίνητα, από τα οποία τα 63 είναι ιδιόκτητα και 937 δίκυκλα, από τα οποία τα 243 είναι ιδιόκτητα.

Παρεχόμενες Υπηρεσίες:

- ▶ Πρόσθετες Υπηρεσίες Εσωτερικού. α)Επίδοση Σάββατο, για τις πόλεις στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Παραλαβής-Επίδοσης (Αθήνα, Θεσσαλονίκη) και Κέντρα Ταχυμεταφοράς (Λάρισα, Πάτρα, Ιωάννινα, Χανιά και Ηράκλειο) από τις επτά έως τις τρεις. β)Υπηρεσία Αντικαταβολής με δελτίο ταχυπληρωμής ή ταχυδρομική επιταγή. γ) Υπηρεσία Επίδοσης σε δύο εργάσιμες ημέρες. δ)Υπηρεσία ομαδικής κατάθεσης.

- ▶ Υπηρεσίες Εξωτερικού. α)Express Mail Service (EMS). β)Special Priority Mail (EMS).

Τα ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα της εταιρίας Ταχυμεταφορών:

· Κάλυψη σε όλη τη χώρα(εκτεταμένο δίκτυο γραφείων Πώλησης και Παραλαβής-Επίδοσης αντικειμένων Ταχυμεταφοράς, με πανελλαδική κάλυψη το οποίο είναι και το μεγαλύτερο στη χώρα).

· Επίδοση την επόμενη ημέρα στις μεγάλες πόλεις και τα βασικά αστικά κέντρα της χώρας.

· 662 Ταχυδρομικά Γραφεία του Δικτύου Πώλησης και Παραλαβής-Επίδοσης αντικειμένων Ταχυμεταφοράς καθώς και 14 Κέντρα Ταχυμεταφοράς.

- Ανταγωνιστικό τιμολόγιο.
- Αποστολές σε 217 προορισμούς σε όλο τον κόσμο.
- Άμεση πληροφόρηση και τεχνική υποστήριξη στους πελάτες.
- Εξειδικευμένες υπηρεσίες και αξιοπιστία στη διαχείριση έργων που απαιτούν ειδική διαχείριση.

Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε.

Το Κέντρο Επαγγελματικής κατάρτισης ΕΛΤΑ ιδρύθηκε το 1998 με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και αποτελεί φορέα ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης των εργαζομένων του Οργανισμού. Συμμετέχουν ο ΕΛΤΑ 70% και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Συλλόγων Ταχυδρομικών Π.ΟΣ.Τ. 30%.



Ο σκοπός της λειτουργίας του είναι:

- Η συνεχής κατάρτιση του προσωπικού του ΕΛΤΑ.
- Η παροχή εξειδικευμένης γνώσης.
- Η κατανόηση των στρατηγικών και των επιχειρησιακών στόχων της εταιρίας.
- Η αναβάθμιση της επαγγελματικής αντίληψης και νοοτροπίας στην εργασία.

Για την επίτευξη των σκοπών αυτών διαθέτει ευέλικτη οργανωτική δομή και έχει στελεχωθεί με έμπειρο επιστημονικό προσωπικό. Το ΚΕΚ-ΕΛΤΑ έχει ιδρύσει τρία παραρτήματα, στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στη Πάτρα, τα οποία διαθέτουν συνολικά 14 αίθουσες διδασκαλίας, 4 αίθουσες πληροφορικής και όλες τις υποστηρικτικές δομές, ώστε να διασφαλίζεται η προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών κατάρτισης.

Το ΚΕΚ-ΕΛΤΑ υλοποιεί Ευρωπαϊκά και Διεθνή Προγράμματα και παρέχει, στο πλαίσιο υλοποίησης των εκπαιδευτικών του προγραμμάτων, υποστηρικτικές υπηρεσίες Διαχείρισης των Ανθρώπινων Πόρων του ΕΛΤΑ (διερεύνηση εκπαιδευτικών αναγκών, πιστοποίηση ικανοτήτων προσωπικού, συμβουλευτικές υπηρεσίες, συμμετοχή σε επιτροπές επιλογής καταρτιζομένων κ.α). Το ΚΕΚ-ΕΛΤΑ μπορεί επίσης να προσφέρει όλες τις συναφείς με το αντικείμενο υπηρεσίες όπως, έρευνες, μελέτες, διοργάνωση ημερίδων, συνεδρίων, σεμιναρίων και έκδοση εκπαιδευτικών βοηθημάτων.

Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο.

Το Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο είναι ένα ειδικό ίδρυμα αποταμίευσης ανεξάρτητο από τον ΕΛΤΑ, με κύριο στόχο του την πραγματοποίηση συναλλαγών στον τομέα της αποταμίευσης. Το Νοέμβριο του 2001 ο ΕΛΤΑ υπέγραψε Εμπορική Σύμβαση με το Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο με στόχο:

- Την αμοιβαία και αποτελεσματική συνεργασία για την κοινή στρατηγική ανάπτυξη του δικτύου τους.
- Τη κοινή εκπαίδευση του προσωπικού τους.
- Την ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων (αμοιβαία κεφάλαια, πιστωτικές κάρτες).

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρονται για λογαριασμό του Ταμειυτηρίου από τον ΕΛΤΑ περιλαμβάνουν το σύνολο των καταθετικών του προϊόντων και των προϊόντων καταναλωτικής πίστης.

Η συνεργασία αυτή καλύπτει τη στρατηγική του ΕΛΤΑ στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων, εξασφαλίζοντας του με τη χρήση της άδειας τραπεζικών εργασιών του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου τη δυνατότητα να αποδέχεται καταθέσεις και να παρέχει καταναλωτικά δάνεια.

Η συμφωνία μεταξύ του ΕΛΤΑ και του Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου επιτρέπει και στα δύο μέρη να δραστηριοποιηθούν ως αντιπρόσωποι στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του άλλου, για παράδειγμα παρέχονται λογαριασμοί αποταμιεύσεων και καταθέσεων, υπηρεσίες θυρίδων συναλλαγής και άλλα.

Παράλληλα, ο ΕΛΤΑ και το Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο εγκαινίασαν στρατηγικές συνεργασίες για να αναπτύξουν και άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα όπως: αμοιβαία κεφάλαια, λογαριασμούς giro, ασφαλιστικά προϊόντα, πιστωτικές κάρτες.

Το Δεκέμβριο του 2001 δόθηκε η άδεια από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς για τη σύσταση Ανώνυμης Εταιρίας Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων, στην οποία θα συμμετέχουν από κοινού και ο ΕΛΤΑ και το Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο.

1.2.8. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Στον ΕΛΤΑ σήμερα απασχολούνται 11.500 εργαζόμενοι. Το προσωπικό συνδέεται με τον Οργανισμό με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου και διακρίνεται σε μόνιμο και με σύμβαση. Με σύμβαση είναι το προσωπικό που προσλαμβάνεται με σύμβαση είτε αορίστου, είτε ορισμένου χρόνου για την κάλυψη έκτακτων, περιοδικών ή πρόσκαιρων υπηρεσιακών αναγκών ή για την άσκηση έργου για τον οποίο δεν προβλέπεται αντίστοιχος κλάδος μόνιμου προσωπικού.

Κλάδοι μόνιμου προσωπικού.

- *Κλάδος Διοίκησης-Εκμετάλλευσης.*
- *Κλάδος Εσωτερικής Εκμετάλλευσης.*
- *Κλάδος Διανομής.*
- *Κλάδος Οδηγών.*
- *Κλάδος Ασφάλειας.*
- *Κλάδος Διαμετακομιστών.*
- *Κλάδος Τεχνιτών.*

Ειδικοί Συνεργάτες. Για την αντιμετώπιση εξαιρετικών υπηρεσιακών αναγκών και εφόσον δεν υπάρχει προσωπικό του ΕΛΤΑ που να έχει τα απαραίτητα προσόντα, μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ο Διευθύνων Σύμβουλος δύναται να επιλέξει και να προσλάβει έως 7 άτομα με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ορισμένου χρόνου ως ειδικούς συνεργάτες για την κάλυψη των θέσεων ευθύνης για τις οποίες απαιτούνται γνώσεις και εμπειρία. Τέτοιες θεωρούνται οι θέσεις στις Διευθύνσεις Οικονομικών, Πληροφορικής και Χρηματοοικονομικών Εργασιών. Κατά την περίοδο κάλυψης θέσεων ευθύνης οι ειδικοί συνεργάτες εξομοιώνονται πλήρως με τους προϊσταμένους αντιστοίχων θέσεων ευθύνης που προέρχονται από το προσωπικό του ΕΛΤΑ, όσον αφορά τη διοικητική και λειτουργική αναφορά του προσωπικού σε αυτούς.

Πρόσληψη Προσωπικού.

Οι προσλήψεις διενεργούνται από το Συμβούλιο Υπηρεσιακών Μεταβολών Προσωπικού κατά σειρά επιτυχίας σε διαγωνισμό ή την επιλογή. Το προσωπικό κατηγορίας ΠΕ-ΤΕ προσλαμβάνεται σύμφωνα με το νόμο με κάποιες διατάξεις, προκειμένου να καθορισθεί η σειρά κατάταξης του, να συνταχτούν οι σχετικοί πίνακες και να αποσταλούν στο ΑΣΕΠ. Στη συνέχεια καλείται σε συνέντευξη αξιολόγησης από πενταμελή επιτροπή, προκειμένου να διαπιστωθεί η επαγγελματική του ικανότητα, όπως αυτή ζητείται από τη σχετική προκήρυξη. Στη ανωτέρω επιτροπή μπορεί να συμμετέχει και ένας εκπρόσωπος των εργαζομένων.

Στη συνέχεια η πρόσληψη ανακοινώνεται με έγγραφο της Διεύθυνσης Ανθρώπινων Πόρων. Ο προσλαμβανόμενος πρέπει πριν τη σύναψη της εργασιακής σύμβασης να αποδεχτεί εγγράφως την πρόσληψη και να αναλάβει υπηρεσία μέσα σε ένα μήνα από την ημερομηνία που αναφέρει το έγγραφο ανακοίνωσης της πρόσληψης. Ως ημερομηνία πρόσληψης λογίζεται η ημερομηνία η αναφερόμενη στο έγγραφο. Από την άλλη η πρόσληψη είναι αυτοδικαίως άκυρη αν ο διορισθείς. α) Δεν αποδεχτεί εγγράφως αυτή μέσα σε ένα μήνα από την ημερομηνία πρόσληψης. β) Η πρόσληψη μπορεί να ακυρωθεί από το αρμόδιο Συμβούλιο μέσα σε εύλογο χρόνο, εάν μεταγενέστερα διαπιστωθεί ότι ο προσληφθείς δεν έχει τα αναγκαία για την πρόσληψη γενικά και ειδικά προσόντα. Επίσης και σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ενέργησε με δόλο η ακύρωση μπορεί να γίνει οποτεδήποτε, χωρίς χρονικό περιορισμό.

Όλες οι προσλήψεις γίνονται με δοκιμή. Ο χρόνος της δοκιμής είναι ένα έτος. Μέσα στον τελευταίο μήνα πριν τη συμπλήρωση του έτους από την πρόσληψη με δοκιμή, ο Προϊστάμενος του προσληφθέντος οφείλει να συντάξει λεπτομερή πρόταση για την καταλληλότητα του, την οποία υποβάλλει μαζί με τις παρατηρήσεις του στη Διεύθυνση Ανθρώπινων Πόρων, με μέριμνα της οποίας εισάγεται η πρόταση στο Συμβούλιο Υπηρεσιακών Μεταβολών Προσωπικού. Το οποίο τελικά αποφασίζει για την οριστική πρόσληψη ή απόλυση του υπό δοκιμή προσληφθέντος.

Στον ΕΛΤΑ τηρείται επετηρίδα του προσωπικού κατά κλάδο, ειδικότητα και βαθμό. Στην επετηρίδα αναγράφονται τα ατομικά στοιχεία του καθενός. Επίσης τηρείται για όλο το προσωπικό Μητρώο στο οποίο περιέχονται η προσωπική, οικογενειακή κατάσταση, στοιχεία προϋπηρεσίας, πειθαρχικές ποινές και αργίες, αμοιβές και στοιχεία αξιολόγησης. Το προσωπικό είναι υποχρεωμένο να γνωστοποιεί εγγράφως στη Διεύθυνση Ανθρώπινων Πόρων κάθε μεταβολή που γίνεται στα παραπάνω στοιχεία .

Στο προσωπικό του ΕΛΤΑ όπως και σε κάθε κρατικό Οργανισμό μπορούν να προσλαμβάνονται μόνο όσοι πληρούν κάποιες προϋποθέσεις, όπως. Να έχουν την Ελληνική Ιθαγένεια και να είναι εγγεγραμμένοι στα οικεία μητρώα, με εξαίρεση τους διαμένοντες στην Ελλάδα Έλληνες που γεννήθηκαν στην αλλοδαπή. Αλλογενής που αποκτά την Ελληνική ιθαγένεια με πολιτογράφηση ή με γάμο επίσης δεν μπορεί να προσληφθεί πριν να συμπληρώσει πενταετία από την απόκτηση της.

Όποιος είναι πολίτης άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης και γνωρίζει την ελληνική γλώσσα στο βαθμό που απαιτείται.

Όποιος δεν στερήθηκε οποτεδήποτε τα πολιτικά του δικαιώματα με δικαστική απόφαση και δεν έχει καταδικαστεί.

Όποιος έχει συμπληρώσει το 21^ο έτος της ηλικίας του και έχει εκπληρώσει τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις ή έχει απαλλάγει νόμιμα από αυτές.

Όποιος δεν έχει συμπληρώσει το 35^ο έτος της ηλικίας του, όταν πρόκειται για κάλυψη θέσεων με τυπικό προσόν το απολυτήριο τίτλο υποχρεωτικής ή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και το 40^ο έτος όταν πρόκειται για κάλυψη θέσεων με τυπικό προσόν τίτλο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Επαναπρόσληψη.

Επαναπρόσληψη στο μόνιμο προσωπικό που έχει εξέλθει της υπηρεσίας δεν επιτρέπεται. Δεν θεωρείται επαναπρόσληψη η πρόσληψη προσωπικού ενός κλάδου σε άλλο κλάδο μετά από επιτυχή συμμετοχή σε διαγωνισμό ή επιτυχή αποφοίτηση από τους κύκλους εκπαίδευσης του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ), με την προϋπόθεση ότι δεν εξήλθε της υπηρεσίας εξαιτίας απόλυσης για πειθαρχικούς λόγους.

Η με σύμβαση πρόσληψη μόνιμου προσωπικού που έχει εξέλθει από την υπηρεσία για οποιοδήποτε λόγο, εκτός της απόλυσης για πειθαρχικούς λόγους, επιτρέπεται μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, εφόσον συντρέχει συμφέρον της υπηρεσίας.

Αξιολόγηση.

Κάθε χρόνο συντάσσεται φύλο αξιολόγησης του προσωπικού με σκοπό να κριθεί η πορεία της σταδιοδρομίας του. Στο φύλο αξιολόγησης, ο κρινόμενος χαρακτηρίζεται για τα στοιχεία που συνθέτουν την ποιότητα και αποτελούν παράλληλα τα ουσιαστικά προσόντα του. Με σχετική απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου καθορίζεται οτιδήποτε σχετικό με το φύλο αξιολόγησης προσωπικού και ιδίως:

- > Τα αρμόδια όργανα για τη σύνταξη του φύλου αξιολόγησης.
- > Το περιεχόμενο του φύλου.
- > Ο χρόνος σύνταξης και υποβολής του.

Το φύλο αξιολόγησης έχει εμπιστευτικό χαρακτήρα. Κατ'εξαίρεση όμως ο κρινόμενος μπορεί να λάβει γνώση ο ίδιος ή με εκπρόσωπο του ειδικά εξουσιοδοτημένο με σχετικό έγγραφο.

Προαγωγές.

Οι κενές οργανικές θέσεις της ιεραρχικής κλίμακας καλύπτονται με την προαγωγή του προσωπικού, με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων της Ε.ΣΣ.Ε. Η πρόσληψη σε ένα από τους κλάδους παρέχει δικαίωμα προαγωγής σε όλους τους βαθμούς του κλάδου αυτού, με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων που ορίζονται στην παρούσα Ε.ΣΣ.Ε. Προαγωγή διενεργείται στον αμέσως ανώτερο του κατεχόμενου βαθμού και εφόσον

ο κρινόμενος έχει τα προβλεπόμενα προσόντα. Ο χρόνος που απαιτείται για προαγωγή από βαθμό σε βαθμό διαφέρει από κλάδο σε κλάδο. Τις προαγωγές διενεργεί το Σ.Υ.Μ.Π, ενεργώντας στην περίπτωση αυτή, ως Πρωτοβάθμιο Συμβούλιο Προαγωγών. Οι περί προαγωγών κρίσεις διενεργούνται με βάση την υπηρεσιακή επίδοση και απόδοση και γενικά, την ουσιαστική καταλληλότητα καθενός, μετά από έλεγχο των στοιχείων Του ατομικού του φακέλου, των φύλων αξιολόγησης του σε συνδυασμό με την προσωπική αντίληψη των μελών του Συμβουλίου για τον κρινόμενο.

Απόλυση.

Το προσωπικό του ΕΛΤΑ μπορεί να απολυθεί μόνο στις εξής περιπτώσεις: Λόγω συμπλήρωσης του ορίου ηλικίας, το οποίο όριο διαφέρει από βαθμό σε βαθμό. Ο Διευθυντής συμπληρώνει το όριο στο 62 έτος, ο Τομεάρχης στο 58 έτος και το υπόλοιπο προσωπικό στο 57 έτος. Η απόλυση μπορεί να γίνει και μετά τη συμπλήρωση του 35 έτους υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό βέβαια η απόλυση χωρεί αυτοδίκαια και υποχρεωτικά, χωρίς ανάγκη καταγγελίας ή άλλης πράξης την 31^η Δεκεμβρίου του έτους μέσα στο οποίο το προσωπικό έχει συμπληρώσει 35 χρόνια υπηρεσία στον ΕΛΤΑ.

Ακόμη λόγω σωματικής ή πνευματικής νόσου που καθιστά το προσωπικό ανίκανο για να εκτελέσει τα καθήκοντα του μπορεί να γίνει απόλυση. Όμως και σε περίπτωση κατάργησης της Οργανικής Θέσης μπορεί να απολυθεί το προσωπικό του ΕΛΤΑ, αυτό βέβαια επιτρέπεται μόνο σε περίπτωση που πρόκειται για θέση βαθμού Τομεάρχη και Ανωτέρας του κλάδου Διοίκησης Εκμετάλλευσης ή θέση του ανωτάτου βαθμού καθενός των λοιπών κλάδων και με την προϋπόθεση ότι ο απολυόμενος για αυτό το λόγο έχει συμπληρώσει 25 έτη υπηρεσία. Καθώς επίσης και σε περίπτωση επιβολής πειθαρχικής ποινής γίνεται οριστική απόλυση με απόφαση του Πειθαρχικού Συμβουλίου. Και τέλος λόγω ποινικής καταδίκης το προσωπικό μπορεί να απολυθεί.

Αποδοχές.

Το προσωπικό αμείβεται με μηνιαίες αποδοχές. Οι αποδοχές καταβάλλονται τμηματικά την 1^η και την 16^η ημέρα κάθε μήνα. Μπορεί όμως με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου, οι αποδοχές να καταβάλλονται σε μικρότερα ή μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα. Με την επιφύλαξη των διατάξεων Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (Ε.Σ.Σ.Ε) και της ισχύουσας νομοθεσίας του Διοικητικού Συμβουλίου μπορεί να καθορίζει με απόφασή του το σύστημα αποδοχών που ισχύει κάθε φορά, καθώς και το ύψος των μισθών και κάθε είδος απολαβών του προσωπικού.

Ο κατώτερος μισθός του μόνιμου ή του δόκιμου προσωπικού πλήρους απασχόλησης που προσλήφθηκε ή προσλαμβάνεται στον ΕΛΤΑ με προσόντα ΠΕ και ΤΕ διαμορφώνεται σε 1000 ευρώ ανά μήνα και του λοιπού μόνιμου προσωπικού πλήρους απασχόλησης σε 600 ευρώ ανά μήνα. Στο μισθολόγιο προσωπικού του ΕΛΤΑ ο μισθός είναι αποδεσμευμένος από τον βαθμό και η αμοιβή βασίζεται σε μισθολογικά κλιμάκια. Η ένταξη του προσωπικού στα μισθολογικά κλιμάκια γίνεται σύμφωνα με τα χρόνια υπηρεσίας και ανεξάρτητα από τον βαθμό. Το μισθολόγιο χωρίζεται σε υποστήλες, ανάλογες με τις βαθμίδες εκπαίδευσης (ΥΕ, ΜΕ, ΤΕ, ΠΕ) στις οποίες εντάσσεται το προσωπικό ανάλογα με τον κλάδο που ανήκει και τα γραμματικά προσόντα που κατέχει.

Σύστημα Στελέχωσης.

Με κοινή συμφωνία διοίκησης και εργαζομένων, θεσπίστηκε το νέο σύστημα στελέχωσης των θέσεων ευθύνης του ΕΛΤΑ, το οποίο:

- > Εισάγει τη διοίκηση βάσει στόχων και αποτελεσμάτων.
- > Εστιάζει στην ενδυνάμωση του προσωπικού, με την ανάληψη της ευθύνης για την θέση που κατέχει.
- > Αξιοποιεί το ανθρώπινο δυναμικό, ως μοχλό ανάπτυξης της επιχείρησης.
- > Θεσπίζει κανόνες και διαφανείς διαδικασίες εξέλιξης.

Η στελέχωση των θέσεων ευθύνης Προϊσταμένων Διευθύνσεων, Τομέων και Γμημάτων γίνεται από Επιτροπή στην οποία συμμετέχουν και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων, ενώ για τις θέσεις των Διευθυντών συμμετέχουν, επίσης, ειδικευμένοι στην αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού Σύμβουλοι.

Τα προσόντα και τα καθήκοντα της θέσης είναι γνωστά εκ των προτέρων με την προκήρυξη της θέσης και στη σχετική διαδικασία μετέχουν οι υπάλληλοι που εκδηλώνουν ενδιαφέρον.

Η επιλογή του πρώτου σε σειρά επιτυχίας υποψηφίου μετά τη σχετική διαδικασία είναι υποχρεωτική για τη Διοίκηση. Η επιλογή γίνεται σύμφωνα με θεσμοθετημένα κριτήρια.

Σε συγκεκριμένες θέσεις ευθύνης που απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία που δεν διαθέτουν υπάλληλοι του ΕΛΤΑ, προσλαμβάνονται στελέχη από την ελεύθερη αγορά. Η διάρκεια της θητείας των στελεχών είναι τριετής.

Οι επιλεγέντες υπογράφουν Σύμφωνο Στόχων, στο οποίο καθορίζονται συγκεκριμένοι ετήσιοι στόχοι, τους οποίους αναλαμβάνουν να εκπληρώσουν κατά τη διάρκεια της θητείας τους. Με την επίτευξη των στόχων σε ποσοστό πάνω από 100%, στα στελέχη χορηγείται υλική επιβράβευση (bonus).

Πριμ Παραγωγικότητας.

Ο ΕΛΤΑ στο πλαίσιο της παρακίνησης του προσωπικού του, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας και την βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, θέσπισε τη χορήγηση πριμ παραγωγικότητας ως εξής:

· Στο προσωπικό του Οργανισμού, μόνιμο και με σύμβαση αορίστου ή ορισμένου χρόνου(εξαιρουμένων των εποχικών υπαλλήλων), χορηγείται στο τέλος του έτους εφάπαξ πριμ, εφόσον ο δείκτης του καθαρού αποτελέσματος του Οργανισμού για το εκάστοτε έτος έχει βελτιωθεί σε σχέση με το αποτέλεσμα του προηγούμενου έτους.

· Το 25% του πριμ παραγωγικότητας θα κατανεμηθεί εξίσου σε όλο το προσωπικό του ΕΛΤΑ, το δε υπόλοιπο 75% θα κατανεμηθεί στο προσωπικό ανάλογα με την υπηρεσιακή λειτουργία που υπηρετεί και την επίτευξη κατά 100% συγκεκριμένων στόχων που έχουν τεθεί.

Δίνονται επίσης κάποια πριμ παραγωγικότητας σε τομεάρχες Διευθυντές (οι οποίοι είναι για τρία χρόνια)αφού εκπληρώσουν τους στόχους που έχουν τεθεί. Ως τώρα όμως δεν έχει πάρει κανένας το πριμ αυτό.

Για την χορήγηση του πριμ αυτού θα πρέπει να επιτευχθούν οι ακόλουθοι στόχοι:

- α) Αύξηση του κύκλου εργασιών από παροχή υπηρεσιών
- β) Αύξηση όγκου ταχυδρομικών αντικειμένων
- γ) Βελτίωση του μέσου όρου των δεικτών ποιότητας.

Ημέρες εργασίας.

Το προσωπικό οφείλει να παρέχει την εργασία του στον ΕΛΤΑ όλες τις ημέρες του έτους. Το προσωπικό εργάζεται με σύστημα εβδομαδιαίας πενθήμερης εργασίας για 7 ώρες και 40 λεπτά ημερησίως. Το προσωπικό το οποίο θα εργαστεί κατά την ημέρα της εβδομαδιαίας ανάπαυσής του (Σάββατο) λαμβάνει αντίστοιχη ημέρα ανάπαυσης (ρεπό) οποιαδήποτε εργάσιμη ημέρα της εβδομάδας ή τις ημερήσιες αποδοχές του προσαυξημένες κατά 25%. Το δικαίωμα επιβολής της καταβολής των προσαυξημένων αποδοχών ανήκει στη διοίκηση του Οργανισμού. Το προσωπικό δεν παρέχει εργασία Κυριακές, γενικές αργίες και ορισμένες τοπικές αργίες εκτός από ορισμένα κεντρικά καταστήματα που λειτουργούν Σάββατο και Κυριακή έως τις 3 το απόγευμα και άλλα τα οποία λειτουργούν όλο το χρόνο εκτός 3 ημερών (Χριστούγεννα, Πρωτοχρονιά και Πάσχα) όπως π.χ. το κεντρικό κατάστημα του ΕΛΤΑ στην πλατεία Συντάγματος.

Κοινωνική Πρόνοια.

Όλο το προσωπικό υποχρεούται και δικαιούται να μετέχει στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς του ΕΛΤΑ, που λειτουργούν ή πρόκειται να συσταθούν.

Στα τέκνα του προσωπικού που αριστεύουν κατά τις προαγωγικές και απολυτήριες εξετάσεις στη Μέση ή στην Ανώτερη ή στην Ανώτατη Εκπαίδευση παρέχεται από τον ΕΛΤΑ χρηματικό βραβείο ποσού 117,34 ευρώ. Ο ΕΛΤΑ ακόμη καταβάλλει στην Πανελλήνια Ομοσπονδία Ταχυδρομείων το ποσό των 102.715 ευρώ ετησίως για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της (ανταλλαγές, σεμινάρια, συμμετοχή σε ευρωπαϊκές επιτροπές). Ο ΕΛΤΑ επίσης καταβάλλει στην Πανελλήνια Ομοσπονδία τα έξοδα για τις στεγαστικές τις ανάγκες, σύμφωνα με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Υγιεινή και ασφάλεια.

Οι εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη να αισθάνονται ασφαλείς μέσα στο χώρο εργασίας τους. Έτσι η κάθε επιχείρηση, με ορισμένα μέτρα πρέπει να εξασφαλίζει την υγιεινή και την προστασία των εργαζομένων από οποιοσδήποτε καταστροφές. Για παράδειγμα, να τηρούνται οι κανόνες υγιεινής, να αποφεύγεται η χρήση εύφλεκτων υλικών, να υπάρχουν πυροσβεστήρες και πυροσβεστικό υλικό για περιπτώσεις πυρκαγιών και άλλα. Είναι ανάγκη να λαμβάνονται μέτρα, για την αποφυγή ατυχημάτων. Γι αυτό και υπάρχει ειδική νομοθεσία για την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων.

Ο ΕΛΤΑ σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων, έχουν πραγματοποιηθεί σεμινάρια τα οποία έχουν παρακολουθήσει και εκπαιδευτεί υπάλληλοι του Οργανισμού και μέλη των Επιτροπών Υγιεινής και Ασφάλειας.

Επίσης, σε συνεργασία με τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, οι εργαζόμενοι έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο με θέμα: «Εκπαίδευση Εργαζομένων στην παροχή πρώτων βοηθειών».

Ακόμη προωθήθηκε ο θεσμός της Εθελοντικής Αιμοδοσίας:

- > Διενεργήθηκαν αιμοληψίες.
- Αιμοδοτήθηκαν υπάλληλοι.
- Συγκεντρώθηκαν μονάδες αίματος.

Εκπαίδευση.

Η τεράστια ανάπτυξη της τεχνολογίας και της επιστήμης, η αλματώδης εξέλιξη του αιώνα μας καθώς και η αλλαγή του πολιτικού σκηνικού στον ευρωπαϊκό χώρο, υποχρεώνει τον Οργανισμό του ΕΛΤΑ να παίζει σε ένα παιχνίδι με νέους κανόνες.

Ο ρόλος της εκπαίδευσης στην δεκαετία μας προβλέπεται σε ευρύτερη κλίμακα ότι θα αναπτυχθεί εκρηκτικά φέρνοντας στην επιφάνεια όχι μόνο δυνατότητες και ευκαιρίες αλλά και προβλήματα.

Εργοδότες και εργαζόμενοι έχουν δει ότι η συνεχής εκπαίδευση στην εποχή μας είναι όχι μόνο χρήσιμη αλλά και αναγκαία. Αυτή η ανάγκη οδήγησε και τον Οργανισμό του ΕΛΤΑ στην ίδρυση Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ).

Η εκπαίδευση είναι ευθύνη της διοίκησης της επιχείρησης από την κορυφή της πυραμίδας ως την πρώτη γραμμή διοίκησης. Ο εκπαιδευόμενος που είναι και η κυρία μάζα πρέπει να πεισθεί να ακολουθήσει ένα συγκεκριμένο τρόπο σκέψης και αντιμετώπισης των πραγμάτων. Ο εργαζόμενος έχει πια κατανοήσει ότι η εκπαίδευση είναι και δικό του έργο, έτσι ώστε να το κάνει και δικό του τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς και να ανταποκριθεί στις εξελίξεις της τεχνολογίας. Η διοίκηση πρέπει να καταλάβει και να στηρίζει αυτές τις απόψεις, καθώς και να ζητά από τον εργαζόμενο να συμμετέχει στην λήψη των αποφάσεων για εκπαιδευτικά θέματα.

Οι στόχοι και των δύο είναι:

- Να δώσει η εκπαίδευση στους νέους και μαθητευόμενους εργαζόμενους τις απαραίτητες γνώσεις για να τους βοηθήσει να προσαρμοστούν στο νέο τους περιβάλλον γρήγορα και εύκολα, έτσι ώστε να εργαστούν αποτελεσματικά και αποδοτικά.

- Να βοηθήσει και να προετοιμάσει τους εργαζόμενους να αντιμετωπίσουν μεταβολές στο περιεχόμενο της δουλειάς τους λόγω νέας τεχνολογίας.

- Να καλύψει μελλοντικές ανάγκες του Οργανισμού που θα προκύψουν από προαγωγές, ανακατατάξεις ή συνταξιοδότηση.

Η καλή ποιότητα εκπαίδευσης είναι φανερό πως ξεκινά από το πρώτο επίπεδο διοίκησης και πραγματοποιείται στο χώρο δουλειάς. Η συστηματική εκπαίδευση πρέπει να συνεχίζει σε σχετικά υψηλά επίπεδα ώστε να μάθουν οι εργαζόμενοι να εργάζονται σαν ομάδα.

Οι μέθοδοι διδασκαλίας είναι ανάλογοι των προγραμμάτων εκπαίδευσης που καταρτίζονται. Μπορεί να είναι απλές, σεμινάρια, διαλέξεις συζητήσεις, προβολές κ.τ.λ. μέχρι πιο απαιτητικές με θεωρία πολλών ωρών διδασκαλίας και ακόμη περισσότερων ωρών πρακτικής εξάσκησης, ώστε να επιτευχθεί πλήρως ο στόχος.

Στο προσωπικό του ΕΛΤΑ παρέχεται εκπαίδευση από το ΚΕΚ-ΕΛΤΑ αναλόγως αφενός των υπηρεσιακών αναγκών και αφετέρου των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού στα πλαίσια των υπηρεσιακών καθηκόντων του.

Η εκπαίδευση του ΚΕΚ-ΕΛΤΑ αντικαθιστά την παρεχόμενη από τις σχολές προσωπικού ΕΛΤΑ εκπαίδευση, οι οποίες έχουν καταργηθεί. Για τον αριθμό των εκάστοτε εκπαιδευόμενων αποφασίζει ο Διευθύνων Σύμβουλος του ΕΛΤΑ και οι ώρες διδασκαλίας είναι είτε εντός είτε εκτός ωραρίου εργασίας. Η δομή της εκπαίδευσης των διοικητικών στελεχών του ΚΕΚ-ΕΛΤΑ αποτελείται από πέντε κύκλους

- Κύκλος βασικής εκπαίδευσης (200 ώρες)
- Κύκλος ειδικής εκπαίδευσης (150 ώρες)
- Κύκλος εξειδίκευσης (150 ώρες)
- Συμπληρωματικά μαθήματα για εισαγωγή στον κύκλο διοίκησης (150 ώρες)
- Κύκλος διοίκησης (200 ώρες)

Τα περιεχόμενα των εκπαιδευτικών κύκλων και τα συστήματα εισαγωγής και αξιολόγησης του προσωπικού καθορίζονται από τον εκάστοτε ισχύοντα κανονισμό του ΚΕΚ-ΕΛΤΑ, ο οποίος εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΛΤΑ.

Το διδακτικό προσωπικό μπορεί να προέρχεται είτε από την εξωτερική αγορά εργασίας, είτε από το προσωπικό του ΕΛΤΑ. Η διδασκαλία αποτελεί υπηρεσιακό καθήκον του προσωπικού. Η αμοιβή του διδακτικού προσωπικού καθορίζεται κατά γνωστικό αντικείμενο και ώρα από τον ισχύοντα κανονισμό του ΚΕΚ-ΕΛΤΑ.

Η επαγγελματική επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί να συμπληρώνεται με διημερίδες και διαλέξεις σύμφωνα με τα οριζόμενα σε σχετική απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου του ΕΛΤΑ. Ο ΕΛΤΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση της επαγγελματικής επιμόρφωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού στα πλαίσια των υπηρεσιακών αναγκών, χορηγώντας ταυτόχρονα εκπαιδευτική άδεια.

Σωματεία.

Οι εργαζόμενοι του Οργανισμού ΕΛΤΑ έχουν ιδρύσει δευτεροβάθμια συνδικαλιστική οργάνωση με την επωνυμία « Ομοσπονδία Εργαζομένων ΕΛΤΑ », με έδρα την Αθήνα και λειτουργεί με βάση τις διατάξεις της σωματειακής νομοθεσίας. Ο σκοπός της ομοσπονδίας είναι:

- Να διαφυλάξει και να προάγει τα εργασιακά, κοινωνικά, οικονομικά και ασφαλιστικά συμφέροντα των εργαζομένων στα ΕΛΤΑ.
- Να προασπίζει την ανεξαρτησία του συνδικαλιστικού κινήματος.
- Να αναπτύξει την αλληλεγγύη ανάμεσα στους εργαζομένους.

· Να εκπαιδεύσει και να επιμορφώσει τους εργαζόμενους, έτσι ώστε να πετύχει την καλύτερη και ταχύτερη προώθηση για κατάκτηση των στόχων του εργατικού κινήματος καθώς και την ανάπτυξη του Οργανισμού ΕΛΤΑ.

· Να αναβαθμίσει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του Οργανισμού προς το κοινό.

· Τέλος να συμβάλει στην αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη της χώρας, στην εθνική ανεξαρτησία σε όλα τα επίπεδα, στην κοινωνική δικαιοσύνη και στην απελευθέρωση των εργαζόμενων.

Για την πραγματοποίηση των σκοπών της η ομοσπονδία χρησιμοποιεί όλα τα νόμιμα μέσα, διαπραγματεύεται για την επίλυση των προβλημάτων των μελών της και μεριμνά για την υπογραφή Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας και την έκδοση διαιτητικών αποφάσεων για την βελτίωση των ωρών εργασίας των εργαζομένων, επίσης μεριμνά και για την επίλυση των συλλογικών διαφορών.

Η ομοσπονδία συμμετέχει ενεργά με τους εκπροσώπους της σε συλλογικά όργανα του ΕΛΤΑ και σε συλλογικά όργανα των Ασφαλιστικών Ταμείων. Ακόμα συμμετέχει στα συνέδρια της ΓΣΕΕ με εκπροσώπους των εργαζομένων και έχει ως στόχο την εγγραφή όλων των εργαζομένων του ΕΛΤΑ σε συλλόγους και σωματεία.

Με απόφαση του Πανελλαδικού Συνεδρίου έχει αποφασιστεί η εγγραφή της ομοσπονδίας σε Διεθνείς Συνδικαλιστικές Οργανώσεις.

4.2.9 ΚΤΙΡΙΑΚΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Κτιριακός εξοπλισμός.

Η πλειοψηφία των καταστημάτων που έχει ο Οργανισμός του ΕΛΤΑ στην κατοχή του είναι ενοικιαζόμενα κτίρια και όχι ιδιόκτητα. Αυτή ήταν μια πολιτική που είχε υιοθετήσει ο Οργανισμός από το ξεκίνημα του, στη συνέχεια όμως διαπίστωσε ότι η πολιτική αυτή ήταν λανθασμένη, γι αυτό και τα τελευταία χρόνια προσπαθεί αν και είναι δύσκολο, να αγοράζει τα κτίρια τα οποία θα χρησιμοποιήσει για την παροχή των ταχυδρομικών υπηρεσιών του.

Σήμερα ο ΕΛΤΑ πραγματοποιεί το έργο του διαθέτοντας.

- > 982 Ταχυδρομικά Γραφεία
- > ~~1224~~ Ταχυδρομικά Πρακτορεία
- > 22 Κέντρα Διαλογής
- > 65 Ειδικές Μονάδες Διανομής

Τεχνολογικός εξοπλισμός.

Ο ΕΛΤΑ εφαρμόζει τεχνολογίες αιχμής και σύγχρονες διαδικασίες για την πραγματοποίηση του έργου του και τη βελτίωση της ποιότητας του. Και συγκεκριμένα διαθέτει:

> Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα βασισμένο στην πλατφόρμα Oracle Financials, σε συνδυασμό με αυτοματοποιημένο σύστημά Gigo.

> Συστήματα Αυτοματοποίησης των Συναλλαγών με τους πελάτες (RIPOSTE), με τα οποία μειώνεται δραστικά ο χρόνος αναμονής στη συναλλαγή.

> Συστήματα και Τεχνολογίες Μέτρησης Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών. Με τα συστήματα αυτά μετράται ο χρόνος που απαιτείται για τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, από τη στιγμή της κατάθεσης τους μέχρι την επίδοσή τους. Μετράται επίσης ο χρόνος διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων στα ενδιάμεσα στάδια διαχείρισής τους (Κατάθεση-Μεταφορά-Διαλογή-Διανομή).

> Συστήματα Ιχνηλάτησης Ταχυδρομικών Αντικειμένων Ειδικής Διαχείρισης (Track & Trace). Με τα συστήματα αυτά εντοπίζονται τα ταχυδρομικά αντικείμενα σε κάθε στάδιο της διαχείρισής τους και παρέχουν τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του πελάτη.

> Ηλεκτρονικά Συστήματα Ελέγχου της Περισυλλογής της αλληλογραφίας από τα γραμματοκιβώτια.

> Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών, τα οποία διασφαλίζουν την αποτελεσματική οργάνωση των τομέων της διανομής σε κάθε περιοχή, ανάλογα με τον όγκο των διακινούμενων ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Μηχανήματα για την πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ κ.α).
- Μηχανήματα αυτόματης ζύγισης και τιμολόγησης.
- Μηχανήματα Αυτόματης Πώλησης ταχυδρομικών αντικειμένων όπως, (τηλεκάρτες, φακέλους, φιλοτελικά προϊόντα κ.α).
- Μηχανήματα ελέγχου προτεραιότητας.
- Σύγχρονο στόλο με 750 ιδιόκτητα φορτηγά οχήματα καθώς και μισθωμένο αεροσκάφος για τη μεταφορά ταχυδρομικών αντικειμένων στον άξονα Αθήνας - Θεσσαλονίκης.



Επίσης ο ΕΛΤΑ έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών με στόχο τη βελτίωση της διανομής και την ποιότητα των υπηρεσιών του, δημιουργώντας ταυτόχρονα τη μεγαλύτερη και πιο ενημερωμένη βάση διευθύνσεων στη χώρα. Έχει ολοκληρώσει την ψηφιακή χαρτογράφηση περισσότερων από 600.000 σημείων εξυπηρέτησης για το σύνολο των περιοχών Αθήνας, Πειραιά και Θεσσαλονίκης, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο για την υπόλοιπη χώρα.

Ακόμη με την εφαρμογή σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος και συσκευών ανάγνωσης γραμμωτού κώδικά ελέγχει σε καθημερινή βάση την αλληλογραφία από τα Γραφεία Συναλλαγής και τα Γραμματοκιβώτια.

4.2.10. ΤΟ ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Το απόρρητο των επιστολών θεμελιώνεται από το ίδιο το Σύνταγμα και συγκεκριμένα στο άρθρο 19 του Συντάγματος, το οποίο έχει ως εξής: « το απόρρητο των επιστολών και της ελεύθερης ανταπόκρισης ή επικοινωνίας με οποιοδήποτε άλλο τρόπο είναι απόλυτα απαραβίαστο. Νόμος ορίζει τις εγγυήσεις υπό τις οποίες η δικαστική αρχή δεν δεσμεύεται από το απόρρητο για λόγους εθνικής ασφάλειας ή διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων ».

Η συνταγματική διακήρυξη του απαραβίαστου της επικοινωνίας έχει την έννοια ότι απαγορεύεται κάθε ενέργεια των δημόσιων Αρχών προς λήψη γνώσεως ή κοινοποίησης σε τρίτους, δημόσιες Αρχές ή ιδιώτες, του περιεχομένου ή και αυτού του γεγονότος της επικοινωνίας.

Συχνά τίθεται το ερώτημα εάν ο ΕΛΤΑ υποχρεούται να χορηγεί προς τις διωκτικές Αρχές, τα κατά καιρούς αιτούμενα από αυτές στοιχεία ταχυδρομικών πράξεων ή συναλλαγών ή και προσωπικά δεδομένα διαφόρων φυσικών ή νομικών προσώπων, τα οποία, στοιχεία, ζητούνται στο πλαίσιο νομικών ερευνών τους προς διακρίβωση πάσης φύσεως εγκλημάτων. Η απάντηση είναι ότι ο ΕΛΤΑ χορηγεί στοιχεία στις διωκτικές Αρχές, εφόσον ζητηθούν αρμοδίως και νομικώς ως αναγκαία, για την επιτέλεση του έργου τους. Το απόρρητο της αλληλογραφίας κάμπτεται μόνο με πράξη της Δικαστικής Αρχής υπό τις προϋποθέσεις και τις εγγυήσεις που ορίζει συγκεκριμένος νόμος.

Ήδη ισχύει νόμος με τον οποίο ιδρύθηκε « Εθνική Επιτροπή Προστασίας ου Απορρήτου των Επικοινωνιών », με αποστολή της μεταξύ άλλων, την προστασία του απόρρητου των επιστολών και τον έλεγχο της τήρησης των ορών άρσης του απορρήτου που έχει θέσει η δικαστική Αρχή, στο πλαίσιο των οποίων μπορεί, μετά από αίτηση του ΕΛΤΑ, να εκδίδει γνωμοδοτήσεις για θέματα της αρμοδιότητάς της.

Ακόμη υπάρχουν και στοιχεία συναλλαγών τρίτων, που γίνονται με χρήση των υπηρεσιών του ΕΛΤΑ, τα οποία δεν υπάγονται στο συνταγματικό απόρρητο, τα οποία όμως καλύπτονται από την υποχρέωση εχεμύθειας που έχουν οι υπάλληλοι του ΕΛΤΑ, οι οποίοι ως γνωστόν ευθύνονται κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας τους ως δημόσιοι υπάλληλοι.

4.2.11. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ

Ιστορική αναδρομή.

Το 1962 τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προχώρησαν στη δημιουργία τριψήφιου ταχυδρομικού κώδικα (ταχ. Τομέας) για την περιοχή Αθηνών.

Για την διάδοση και υιοθέτηση από τους πελάτες του ταχυδρομικού κώδικα εξέδωσαν κατάλογο ο οποίος περιλάμβανε όλες τις οδούς της περιοχής του κέντρου της Αθήνας με τους αντίστοιχους ταχυδρομικούς τομείς εξυπηρέτησης (τριψήφιος αριθμός).

Ο Οδηγός Ταχυδρομικών Τομέων Αθηνών περιλάμβανε επίσης οδηγίες για τον τρόπο χρήσης του καθώς και συστάσεις προς τους αποστολείς και παραλήπτες για την σωστή αναγραφή των ταχυδρομικών διευθύνσεων.

Η συγκέντρωση του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά κέντρα τις επόμενες δεκαετίες σε συνδυασμό με την μεγάλη οικιστική ανάπτυξη επέτειναν την ανάγκη δημιουργίας του νέου ταχυδρομικού κώδικα για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν στην διαβίβαση, ταξινόμηση και επίδοση της αλληλογραφίας.

Το 1983 τα Ελληνικά Ταχυδρομεία δημιούργησαν τον ταχ. Κώδικα (πενταψήφιου) με την σημερινή μορφή.

Από τότε μέχρι σήμερα έχουν γίνει τέσσερις έντυπες επανεκδόσεις ταχυδρομικών καταλόγων με τελευταία αυτή το Μάρτιο του 2002 η οποία περιέχει όλες τις νέες διευθύνσεις και μεταβολές – διορθώσεις που πραγματοποιήθηκαν μέχρι τον Ιανουάριο του 2002.

Επίσης τα Ελληνικά Ταχυδρομεία κυκλοφόρησαν το 1999 σε ηλεκτρονική μορφή (cd και δισκέτες) το βιβλίο των ταχυδρομικών κωδικών σε περιβάλλον Windows 95 ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες τεχνολογικές απαιτήσεις.

Οι λόγοι που οδήγησαν στην δημιουργία του Ταχυδρομικού Κώδικα.

Ο ταχυδρομικός κώδικας είναι ένας πενταψήφιος αριθμός που αντιπροσωπεύει τα στοιχεία μιας ταχυδρομικής διεύθυνσης και συντελεί στην κανονική και γρήγορη εξυπηρέτηση του κοινού.

Η ταχυδρομική ζώνη είναι ένα μεγάλο τμήμα της αστικής περιοχής ενός Ταχυδρομικού Γραφείου, και περιλαμβάνει ένα ή και περισσότερους τομείς διανομής. Στα μεγάλα αστικά κέντρα τα δύο τελευταία ψηφία του ταχυδρομικού κώδικα χαρακτηρίζουν την ζώνη διανομής.

Το τμήμα της ζώνης που περιλαμβάνει ορισμένο αριθμό οικοδομικών τετραγώνων και εξυπηρετείται από ένα διανομέα ονομάζεται ταχυδρομικός τομέας και έχει δικό του τριψήφιο αριθμό.

Ο ταχυδρομικός κώδικας δεν είναι ένας τυχαίος αριθμός. Πρόκειται για ένα πενταψήφιο αριθμό που η καθιέρωσή του βοήθησε το Ταχυδρομείο να διευκολύνει, απλουστεύσει και να συντομεύσει την διαδικασία ταξινόμησης, διαβίβασης και επίδοσης της αλληλογραφίας.

Κατά συνέπεια οδήγησε στη μείωση του λειτουργικού κόστους των μεγάλων επιχειρήσεων και Οργανισμών που αποστέλλουν μεγάλες ποσότητες αλληλογραφίας.

Ταξινομώντας οι ίδιοι την αλληλογραφία τους βάση του ταχυδρομικού κώδικα επιτυγχάνουν μεγαλύτερες εκπτώσεις από το Ταχυδρομείο, οι οποίες είναι συνάρτηση του βαθμού ταξινόμησης.

Η καθιέρωση του ταχυδρομικού κώδικα συντέλεσε στην άρση των παραγόντων που δυσχεραίνουν το έργο της ταξινόμησης της αλληλογραφίας. Οι κυριότεροι παράγοντες που καθιστούν αδύνατη την απομνημόνευση διευθύνσεων είναι:

- Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού οδών κυρίως στα μεγάλα αστικά κέντρα.
- Πολλοί συνώνυμοι οδοί.
- Συχνές μετονομασίες οδών.
- Αύξηση της διακινούμενης αλληλογραφίας.

Πως αναγράφεται η σωστή διεύθυνση.

Πριν περάσουμε στην ανάλυση της δομής του ταχ. Κώδικα πρέπει να επισημάνουμε ότι μία ταχυδρομική διεύθυνση θεωρείται σωστή και πλήρης, όταν περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Το όνομα του παραλήπτη (ο αποδέκτης του αντικειμένου, που μπορεί να είναι πρόσωπο, επιχείρηση, οργανισμός κ.λ.π.)
- Τη διεύθυνση (περιλαμβάνει την οδό και τον αριθμό ή την ονομασία του χωριού και του συνοικισμού ή τον αριθμό της ταχυδρομικής θυρίδας ή την ένδειξη POST – RESTANTE).
- Τον τρόπο προορισμού (περιλαμβάνει τον αριθμό του ταχ. Κώδικα και την ονομασία της πόλης ή του χωριού με έδρα ταχυδρομείο, το οποίο γράφεται με κεφαλαία γράμματα).

Η αναγραφή του αποστολέα δεν είναι υποχρεωτική πλην όμως σε περίπτωση μη επίδοσης της αλληλογραφίας καθιστά αδύνατη την επιστροφή της σ' αυτόν.

Οι επιχειρήσεις που παίρνουν μεγάλο αριθμό αντικειμένων αλληλογραφίας, αποκτούν δικό τους ταχ. Κώδικα που ονομάζεται κώδικας μεγάλων πελατών.

Πολλές ξένες χώρες έχουν εφαρμόσει δικό τους ταχ. Κώδικα για την ταξινόμηση και διαβίβαση αλληλογραφίας.

Για την αποστολή αλληλογραφίας στο εξωτερικό είναι απαραίτητη η αναγραφή της σωστής διεύθυνσης η οποία περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Τον αποστολέα
- Τον παραλήπτη
- Τη διεύθυνση του παραλήπτη (οδό και αριθμό)
- Τον τόπο προορισμού (αναγράφεται η διεθνής συντομογραφία της χώρας, ο κωδικός αριθμός της διεύθυνσης και ο τόπος προορισμού)
- Την χώρα προορισμού (με κεφαλαία γράμματα)

Η σωστή αναγραφή της διεύθυνσης είναι απαραίτητα στοιχεία για την επίδοση της αλληλογραφίας.

Σε κάθε ταχυδρομικό γραφείο τηρείται ένα ειδικό βιβλίο αλλαγής διευθύνσεων στο οποίο καταχωρούνται με αλφαβητική σειρά τα δελτία των νέων διευθύνσεων.

Οι διανομείς ενημερώνονται από τον αρμόδιο υπάλληλο για τις αλλαγές διευθύνσεων, μέσω του δελτίου αλλαγής διεύθυνσης (υποδ. 1251) και η αλληλογραφία διαβιβάζεται στην νέα διεύθυνση για ένα εξάμηνο από την ημερομηνία έκδοσης του δελτίου.

Μετά την παρέλευση του εξαμήνου, εφόσον η αλληλογραφία εξακολουθεί να φτάνει στην παλιά διεύθυνση επιστρέφεται στον αποστολέα.

Εάν η διεύθυνση του παραλήπτη είναι λανθασμένη ή ελλιπής το αντικείμενο, εφόσον ο διανομέας γνωρίζει τον παραλήπτη επιδίδεται στην πραγματική διεύθυνση, διαφορετικά επιστρέφεται απευθείας στον αποστολέα με την ανάλογη αιτιολόγηση πάνω στην σχετική αυτοκόλλητη ετικέτα ή με την αντίστοιχη ελαστική σφραγίδα.

Όταν ο παραλήπτης άλλαξε διεύθυνση χωρίς να τη δηλώσει στο Ταχ. Γραφείο τότε το αντικείμενο επιστρέφεται στον αποστολέα αφού επικολληθεί η αυτοκόλλητη ετικέτα ή η ελαστική σφραγίδα με την ανάλογη ένδειξη.

Ο Ταχυδρομικός Κώδικας σήμερα.

Παρά το γεγονός ότι παρήλθε χρονικό διάστημα 19 ετών από την καθιέρωση του ταχ. Κώδικα με την σημερινή του μορφή σε πολλές περιπτώσεις παρατηρείται το φαινόμενο της λανθασμένης ταχυδρομικής διεύθυνσης.

Ειδικότερα, το κοινό δεν έχει κατανοήσει την σπουδαιότητα αναγραφής του και συχνά αποφεύγει την χρήση του ή χρησιμοποιεί λανθασμένο.

Βέβαια τα μεγαλύτερα προβλήματα παρατηρούνται στην επίδοση της αλληλογραφίας όπου απουσιάζει και η αναγραφή της διεύθυνσης του παραλήπτη.

Στα γεωγραφικά όρια των δήμων δημιουργείται συχνά σύγχυση δεδομένου ότι πολλοί πελάτες δεν αναγράφουν τον προβλεπόμενο ταχ. Κώδικα παρά χρησιμοποιούν κώδικα της όμορης περιοχής της αρεσκείας τους.

Η παρατηρούμενη καθυστέρηση από τις αναδιαβιβάσεις της αλληλογραφίας εξαιτίας της μη υιοθέτησης του ταχυδρομικού Κώδικα έχει συχνά οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις παρά τις προσπάθειες που καταβάλλει καθημερινά ο ΕΛΤΑ να επιδίξει την αλληλογραφία αυτή, πλην ακραίων περιπτώσεων.

Στη χώρα μας οι δήμοι προβαίνουν συχνά στην αλλαγή της ονομασίας των οδών και της αρίθμησης τους χωρίς προγενέστερη ενημέρωση με αποτέλεσμα το αρμόδιο τμήμα του ΕΛΤΑ να επικαιροποιεί με σχετική καθυστέρηση τους σχετικούς καταλόγους.

Ταχυδρομικός κώδικας και αυτοματοποίηση.

Ο ΕΛΤΑ από το 1985 είχε δημιουργήσει για τους μεγάλους πελάτες ένα σύστημα δρομολόγησης όλων των σημείων επαφής στα μεγάλα αστικά κέντρα διευκολύνοντας την επίδοση της αλληλογραφίας αυτής χωρίς περαιτέρω επεξεργασία από τους διανομείς.

Για το λόγο αυτό, για κάθε ζώνη διανομής πέραν του ταχ. Κώδικα δημιουργήθηκε και ένας πρόσθετος πενταψήφιος κρυφός κώδικας επιτυγχάνοντας έτσι την δρομολόγηση όλων των ομαδικών καταθέσεων σε κάθε αστικό δρομολόγιο. Το πρώτο ψηφίο αφορούσε τον τομέα διανομής και τα υπόλοιπα τέσσερα ψηφία τα σημεία επαφής του δρομολογίου του.

Με την πάροδο των ετών, η ενημέρωση της βάσης δεδομένων ατόνησε κυρίως εξαιτίας των ανασχεδιασμών των τομέων αστικής διανομής αλλά και των συχνών αλλαγών στην ονοματοθεσία των οδών.

Ο ΕΛΤΑ σήμερα βρίσκεται στο στάδιο εφαρμογής νέου συστήματος διανομής ενώ παράλληλα προχωρά στην δημιουργία αυτοματοποιημένου κέντρου διαλογής αλληλογραφίας.

Η επιτυχία της αυτοματοποίησης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την χρήση του ταχ. Κώδικα και γενικότερα της σωστής και πλήρους ταχυδρομικής διεύθυνσης.

Για την δρομολόγηση των ομαδικών καταθέσεων απαιτείται νέος πενταψήφιος κρυφός κωδικός, του οποίου τα τρία πρώτα ψηφία αντιστοιχούν στις όψεις των οικοδομικών τετραγώνων της ζώνης διανομής ενώ τα δύο τελευταία ψηφία εκφράζουν τα σημεία επαφής της κάθε όψης.

Ο μέγιστος αριθμός των τομέων της ζώνης δεν πρέπει να ξεπερνά τους τέσσερις κατά συνέπεια κρίνεται απαραίτητη η αλλαγή των ταχυδρομικών κωδικών για την εύρυθμη λειτουργία του νέου συστήματος διανομής και την κατά το δυνατό μεγαλύτερη διαχρονική προοπτική του.

Το γεγονός αυτό απαιτεί μεγάλη πρόκληση για τον Οργανισμό δεδομένου ότι πρέπει το κοινό να ενημερωθεί και να συμβάλει αναγράφοντας τους νέους ταχ. Κώδικες αφού έχει αποδειχθεί ότι οι αλλαγές αυτές απαιτούν έως και πέντε χρόνια για να έχουν υψηλά επίπεδα επιτυχίας.

4.2.12. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

Το Ταχυδρομείο και σήμερα, την εποχή με τις μεγάλες τεχνολογικές ανακατατάξεις, εξακολουθεί να παραμένει «ο κόμβος επικοινωνίας» μεταξύ των λαών, με το κράτος, με τους κοινωνικούς φορείς.

Οι αναγκαίες επενδύσεις Πληροφορικής που υλοποιούν σήμερα οι Ταχυδρομικοί Οργανισμοί σε παγκόσμιο επίπεδο σ' αυτό ακριβώς στοχεύουν: στην διατήρηση του κοινωνικού τους ρόλου μέσα από τη μετεξέλιξή τους σε σύγχρονους Οργανισμούς που είναι σε θέση να παρακολουθούν τις απαιτήσεις των πελατών τους και να παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα προσαρμοσμένα στη νέα οικονομία που δημιουργεί η ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας.

Από οργανισμούς Εντάσεως Εργασίας, οι Ταχυδρομικοί Οργανισμοί, μετατρέπονται σε Οργανισμούς Εντάσεως Τεχνολογίας. Ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ φυσικών ή νομικών προσώπων και υπηρεσιών αλλάζει ραγδαία και μετατοπίζεται από το φυσικό ταχυδρομικό αντικείμενο προς το ηλεκτρονικό ταχυδρομικό αντικείμενο. Προς αυτή την κατεύθυνση προσαρμόζεται και η Ταχυδρομική Υπηρεσία ώστε να μπορεί να παρέχει αυτή την εξυπηρέτηση στους πολίτες πελάτες.

Τα ΕΛΤΑ υιοθετώντας σήμερα μια νέα στρατηγική ανάπτυξης υλοποιούν επενδύσεις βελτίωσης των υποδομών τους αλλά και επενδύσεις πληροφορικής που με την ολοκλήρωσή τους, σε δύο χρόνια, αναμένεται να αλλάξουν το προφίλ της Επιχείρησης, μετατρέποντάς την σε έναν σύγχρονο, ευέλικτο και αποτελεσματικό Οργανισμό, πάντα και παντού δίπλα στον Πολίτη – πελάτη και στην πιο απομακρυσμένη γωνιά της Ελλάδος.

Τα έργα Πληροφορικής που αναμένεται να ολοκληρωθούν μέσα στα επόμενα δύο χρόνια είναι:

► Αυτοματοποίηση των ταχυδρομικών γραφείων συναλλαγής στην θυρίδα και τις υπόλοιπες υπηρεσίες τους. Με στόχο την αυτοματοποίηση των συναλλαγών στις θυρίδες, θα εγκατασταθεί ένας μεγάλος αριθμός τερματικών συνθέσεων. Με τη δράση αυτή επιδιώκεται να επιτευχθεί άμεση σύνδεση των τερματικών σημείων επαφής με το υπόλοιπο αυτοματοποιημένο δίκτυο, ιδιαίτερα για τους τόπους που είναι δυσπρόσιτοι λόγω των γεωγραφικών και συγκοινωνιακών δεδομένων.

► Εγκατάσταση σταθμών στα ταχυδρομικά γραφεία και των απαραίτητων υποδομών, για πρόσβαση στο διαδίκτυο. Σε ένα μεγάλο και πάλι αριθμό ταχυδρομικών γραφείων θα εγκατασταθούν τερματικοί σταθμοί συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο με σκοπό να δώσουν τη δυνατότητα

σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό πολιτών να κάνουν χρήση των υπηρεσιών του (πληροφόρηση, παραγγελίες). Θα εγκατασταθεί παράλληλα όλος ο απαραίτητος εξοπλισμός και λογισμικό στο κέντρο για την σωστή λειτουργία τους. Παράλληλα με το δίκτυο «Αριάδνη», που υποστηρίζει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και συμπληρωματικά για τις λειτουργίες που εκτελούνται αποκλειστικά από το Ταχυδρομείο, θα μπορούν οι πολίτες και οι επισκέπτες των απομακρυσμένων περιοχών να εξυπηρετούνται για μια σειρά υπηρεσιών που σταδιακά ενεργοποιούνται μέσα από το νέο αυτό δίκτυο συναλλαγής. Οι μόνιμοι πελάτες του Ταχυδρομείου θα μπορούν να διαθέσουν και μια «Ηλεκτρονική Ταχυδρομική Θυρίδα», αντίστοιχη της «φυσικής» Ταχυδρομικής θυρίδας που διατίθεται σήμερα.

Δεδομένου ότι ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ φυσικών ή νομικών προσώπων και υπηρεσιών αλλάζει ραγδαία και πηγαιίνει από το φυσικό ταχυδρομικό αντικείμενο προς το ηλεκτρονικό ταχυδρομικό αντικείμενο, αντίστοιχα προσαρμόζεται και η Ταχυδρομική Υπηρεσία να μπορεί να παρέχει αυτή την εξυπηρέτηση.

> Επειδή επίσης για πολλά χρόνια από τώρα προβλέπεται να υπάρχει και το υβριδικό ταχυδρομικό αντικείμενο, επί πλέον του φυσικού και του ηλεκτρονικού, θα γίνει εισαγωγή του Υβριδικού Ταχυδρομείου σαν το πρώτο βήμα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους μεγάλους πελάτες του Οργανισμού. Οι πελάτες αυτοί είναι κατά κύριο λόγο Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας, Ασφαλιστικοί Οργανισμοί, Δημόσιες Υπηρεσίες κ.λ.π., που επικοινωνούν τακτικά με το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού. Θα δημιουργηθεί Κόμβος για την παραλαβή της αλληλογραφίας ηλεκτρονικά και δύο εκτυπωτικών κέντρων εξυπηρέτησης, ένα για την βόρεια και ένα για τη νότια Ελλάδα, μαζί με τα κέντρα διαλογής Θεσσαλονίκης και Αττικής αντίστοιχα. Παράλληλα η υποδομή που δημιουργείται, λόγω των ανοικτών προδιαγραφών της, θα δώσει τη δυνατότητα για συνέργιες με επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στους συναφείς χώρους που θα χρησιμοποιούνται τα συστήματα αυτά σαν μέρος μίας ολοκληρωμένης διεπιχειρησιακής παραγωγικής αλυσίδας.

> Περαιτέρω ηλεκτρονικοποίηση των συναλλαγών που αφορούν διακίνηση χρημάτων (εισπράξεων - πληρωμών). Αφορά κυρίως εφαρμογές για την δημιουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διανομής και εξόφλησης λογαριασμών, καθώς και των πληρωμών που γίνονται για λογαριασμό τρίτων π.χ. συντάξεις, αποζημιώσεις. Το έργο αυτό έχει στενή σχέση με το Υβριδικό Ταχυδρομείο και συνδεδεμένο μεταξύ τους προσθέτει αξία το ένα στο άλλο. Η Ελλάδα υστερεί μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών στο βαθμό αυτοματοποίησης τέτοιων συναλλαγών, και υπάρχει η ανάγκη εναρμόνισης, για να εξασφαλίσει ίδια επίπεδα υπηρεσιών μέσα στα γεωγραφικά της όρια για όλους τους ευρωπαίους

πολίτες. Η διεύρυνση των δραστηριοτήτων του ΕΛΤΑ στο χώρο των χρηματοοικονομικών προϊόντων απαιτεί την δημιουργία ισχυρής υποδομής για την υποστήριξή τους, με έμφαση στην ασφάλεια, ταχύτητα, ευελιξία προσαρμογής και χαμηλό κόστος λειτουργίας.

Οφέλη από το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο.

Για τις επιχειρήσεις που έχουν την αποστολή να παρέχουν καθολικές υπηρεσίες και να διαθέτουν δημόσιο δίκτυο για χρήση από τρίτους, υπάρχουν πρόσθετα «οφέλη» που τα καρπώνονται το σύνολο των επιχειρηματικών και κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε αυτή την περίοδο από την πολιτεία, στις επενδύσεις που εξυπηρετούν τους κατοίκους της περιφέρειας. Η πολιτική του ΕΛΤΑ είναι απόλυτα εναρμονισμένη με αυτή την επιλογή. Πράγματι κατά το προηγούμενο διάστημα εγκαταστάθηκαν τα συστήματα κορμού του Πληροφοριακού Δικτύου, που είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την δημιουργία των περιφερειακών σημείων εξυπηρέτησης. Το παρόν επενδυτικό πρόγραμμα καλύπτει την αυτοματοποίηση των εργασιών στην περιφέρεια και την ένταξη των σημείων εξυπηρέτησης των απομακρυσμένων περιοχών στο ενιαίο αυτοματοποιημένο ταχυδρομικό δίκτυο. Το όφελος που αποκομίζει ο κάτοικος της Ηλείου ή ενός μικρού νησιού του Ν. Αιγαίου γίνεται προφανές αν γνωρίζει κανείς τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες των περιοχών αυτών και τις υπηρεσίες που του είναι απαραίτητο να παίρνει από το Ταχυδρομείο.

Μέσω του Ταχυδρομείου επικοινωνούν μαζί του το κράτος, οι ασφαλιστικοί οργανισμοί, οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας και λαμβάνει υπό μορφή επιστολής ή ταχυδρομικής επιταγής τη σύνταξή του ή τις κοινωνικές παροχές που δικαιούται.

Στην αντίθετη κατεύθυνση έχει την ανάγκη να επικοινωνήσει με τις Δημόσιες υπηρεσίες και τους άλλους φορείς, μέσω της αποστολής και λήψης εγγράφων, για την διεκπεραίωση υποθέσεων του (νομάρχια, εφορία, πολεοδομία, κ.λ.π.).

Η ύπαρξη ενός σημείου επαφής, όπως το Ταχυδρομείο, με τον υπόλοιπο κόσμο που παρέχει αυτές τις υπηρεσίες σε λογικό κόστος, με ταχύτητα και συχνότητα μέσα σε αποδεκτά όρια είναι ζωτικής σημασίας για αυτούς τους πληθυσμούς.

4.2.13. ΝΕΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Tellas.

Ο ΕΛΤΑ έχει ξεκινήσει από το Φεβρουάριο του 2003 συνεργασία με την εταιρία Tellas και συγκεκριμένα ο ΕΛΤΑ δραστηριοποιείται στην πώληση υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και internet. Η ποικιλία των υπηρεσιών, οι ανταγωνιστικές χρεώσεις της Tellas και η πολύ καλή συνεργασία με τον Οργανισμό έχουν πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα στις πωλήσεις τόσο στις αστικές όσο και στις ημιαστικές και αγροτικές περιοχές.

Η ανταπόκριση του κοινού στην πώληση της εν λόγω υπηρεσίας σταθερής τηλεφωνίας από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία είναι πολύ καλή, επιβεβαιώνοντας τις προσδοκίες και των δύο εταιριών, αλλά και την παραδοσιακή σχέση εμπιστοσύνης του ΕΛΤΑ με το κοινό.

Telestet.

Η συνεργασία των δύο εταιριών υπάρχει εδώ και πέντε χρόνια και αφορά την πώληση καρτών ανανέωσης του χρόνου ομιλίας για καρτοκινητή τηλεφωνία. Η συνεργασία όμως ανάμεσα στις δυο εταιρίες έχει επεκταθεί σήμερα, παρέχοντας στη Telestet τη δυνατότητα να πραγματοποιεί μέσω του ΕΛΤΑ συνδέσεις με συμβόλαιο.

Η εμπορική συνεργασία των δύο εταιριών χαρακτηρίζεται ευέλικτη, γρήγορη και απλή καθώς είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του ΕΛΤΑ. Συγκεκριμένα ο ΕΛΤΑ θα προωθεί συνδέσεις Telestet ακολουθώντας το μοντέλο της μοναδικής προσφοράς ανά περίοδο, δηλαδή θα διαθέτει στους πελάτες τους μια προσφορά για σύνδεση σε πρόγραμμα Telestet η οποία θα ανανεώνεται κάθε δύο ή τρεις μήνες περίπου και θα συνοδεύεται από επιπλέον δώρα και δυνατότητα συμμετοχής σε διαγωνισμούς. Η πρώτη προσφορά που έχει ήδη ξεκινήσει αφορά τη σύνδεση με συμβόλαιο στο πρόγραμμα Telestet 40 και συνοδεύεται από τρεις δωρεάν συσκευές (ένα κινητό τηλέφωνο, μια ασύρματη και μια σταθερή συσκευή).

Με την επέκταση της συνεργασίας, η Telestet διευρύνει το εμπορικό της δίκτυο σε όλη την Ελλάδα ξεπερνώντας τα 20.000 σημεία πώλησης των προϊόντων της. Πέραν της αύξησης των πωλήσεων που αναμένει με τη νέα συνεργασία, η Telestet ενισχύει και την προβολή της εικόνας της και των υπηρεσιών της στους καταναλωτές.

Forthnet.

Η απελευθέρωση της ελληνικής αγοράς σταθερής τηλεφωνίας είχε ως συνέπεια τη δημιουργία περισσότερων εναλλακτικών φορέων για τους πελάτες, προσφέροντας τους προγράμματα και χρεώσεις καλύτερα προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους. Στο πλαίσιο αυτό και στην κατεύθυνση της καλύτερης αξιοποίησης του δικτύου ΕΛΤΑ με την εισαγωγή προϊόντων, υπηρεσιών με υψηλή προστιθέμενη αξία, ο Οργανισμός από τον Ιούλιο του 2003 διαθέτει την υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας «Συνδέσεις Forthnet» από τα Καταστήματα, Πρακτορεία και Αγροτικούς Διανομείς του. Στη νέα υπηρεσία, ο πελάτης με τη συμπλήρωση των προσωπικών του στοιχείων στην αίτηση, την υπογραφή και την κατάθεση της, έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ ενός ή περισσότερων από τα προγράμματα.

Βασικό πλεονέκτημα αποτελεί η δυνατότητα ενημέρωσης του πελάτη-συνδρομητή για το κόστος των κλήσεων του με την έκδοση αναλυτικού λογαριασμού.

Με τη συνεργασία αυτή του ΕΛΤΑ αξιοποιείται ακόμη περισσότερο η δυναμική του δικτύου ΕΛΤΑ και ενισχύεται η παρουσία του Οργανισμού στο χώρο των Τηλεπικοινωνιών.

4.2.14. ΤΟΠΙΟΘΕΤΗΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΟΘΥΡΙΔΩΝ

Με στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης ταχυδρομικής εξυπηρέτησης των κατοίκων ημιαστικών και αγροτικών περιοχών ο ΕΛΤΑ υλοποιεί το πρόγραμμά εγκατάστασης Γραμματοθυρίδων σε ολόκληρη τη χώρα.

Ο στόχος του προγράμματος αυτού είναι να εξασφαλιστεί η έγκαιρη και ποιοτική εκτέλεση του έργου της διανομής σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές όπου δεν υπάρχουν οι προϋποθέσεις για την κατ'οίκον διανομή.

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εγκατάσταση των Γραμματοθυρίδων είναι:

- ▶ Επιτυγχάνεται θεαματική βελτίωση της έγκαιρης επίδοσης της διανεμόμενης αλληλογραφίας εκεί που δεν υφίστανται οι απαραίτητες συνθήκες διανομής και είναι δύσκολη η ανεύρεση του παραλήπτη (περιοχές εκτός σχεδίου, χωρίς οδούς και αριθμούς), στους προβλεπόμενους χρόνους επίδοσης της αλληλογραφίας.

- ▶ Διασφαλίζεται το απόρρητο της αλληλογραφίας.

- ▶ Εξασφαλίζεται η επίδοση της αλληλογραφίας απευθείας στους πραγματικούς παραλήπτες.

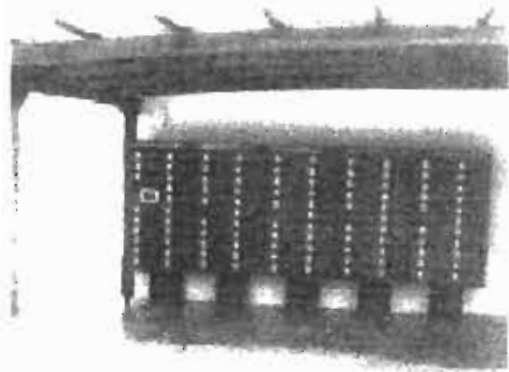
- ▶ Εξοικονομείται σημαντικός χρόνος στη διανομή της αλληλογραφίας, με αποτέλεσμα ο ταχυδρομικός διανομέας να είναι σε θέση να εξυπηρετεί καλύτερα τους κατοίκους σε θέματα άλλων υπηρεσιών όπως είναι οι εξοφλήσεις λογαριασμών, η πώληση γραμματοσήμων, οι πωλήσεις προϊόντων κ.τ.λ.

Ενέργειες επιλογής του τόπου εγκατάστασης.

Επειδή οι ανάγκες, στο σύνολο της επικράτειας, για τη χρήση Γραμματοθυρίδων είναι μεγάλες, γίνεται επιλογή των περιοχών που θα εγκατασταθούν και ακολουθούνται κάποιες ενέργειες, όπως:

- ▶ Καθορισμός προτεραιοτήτων σε όλη την επικράτεια.

- ▶ Προσδιορισμός με τη μεγαλύτερη κατά το δυνατόν ακρίβεια των



Εγκατάσταση Κεσοπέλας



ΓΡΑΜΜΑΤΟΘΥΡΙΔΕΣ Δρόμος Βιόσφαιρος

ωφελειών και βελτιώσεων που θα προκύψουν.

- Προσδιορισμός των συγκεκριμένων σημείων εγκατάστασης των Γραμματοθυρίδων.

Τα σημεία εγκατάστασης για να κριθούν κατάλληλα πρέπει να πληρούν σε ικανοποιητικό βαθμό κάποιες προϋποθέσεις, όπως να μην είναι απομονωμένα σε ερημικά μέρη, να έχουν εύκολη πρόσβαση σε αυτά οι άνθρωποι και άλλα.

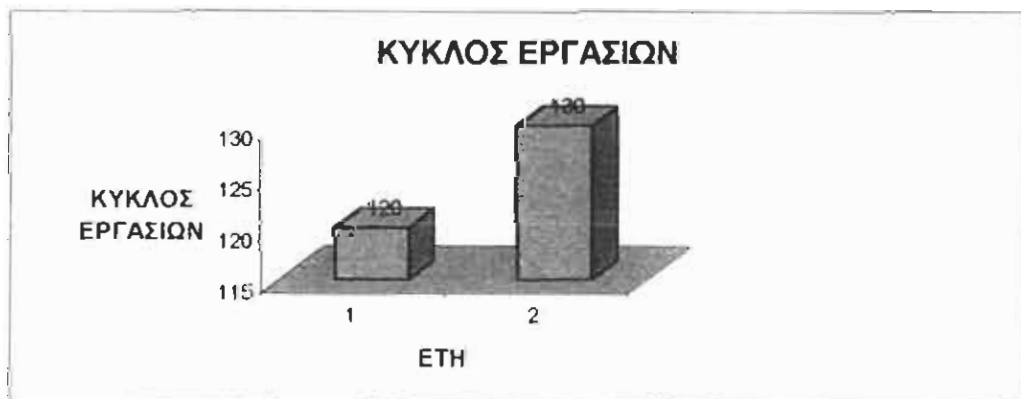
ΜΕΡΟΣ Β. ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Β.2.1. ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΕΓΕΘΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΟΥ ΕΛΤΑ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 2000 – 2001

• ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ).

ΕΤΗ	ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	120	
2001	130	8,3%

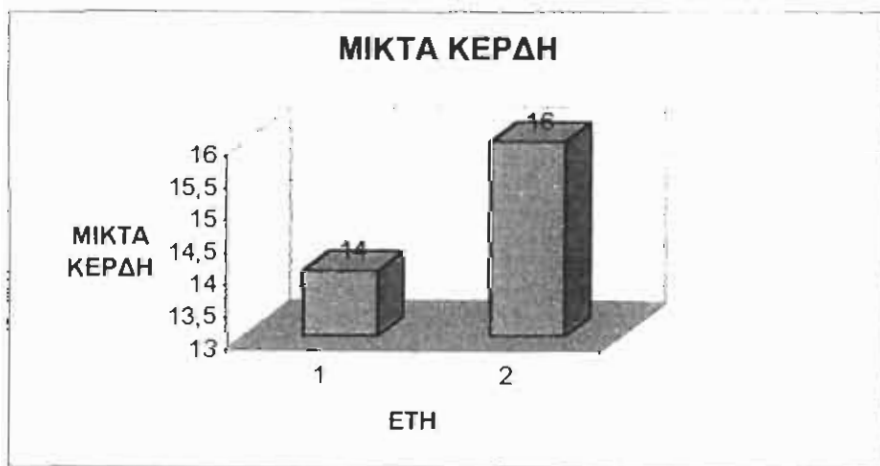
Ο κύκλος εργασιών το 2000 ήταν 120 δισ. δρχ. Το 2001 οι πωλήσεις σημειώνουν αύξηση 8,3% έναντι του 2000 και επομένως φτάνουν στα 130 δισ. δρχ.



ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ.

ΕΤΗ	ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	14	
2001	16	14%

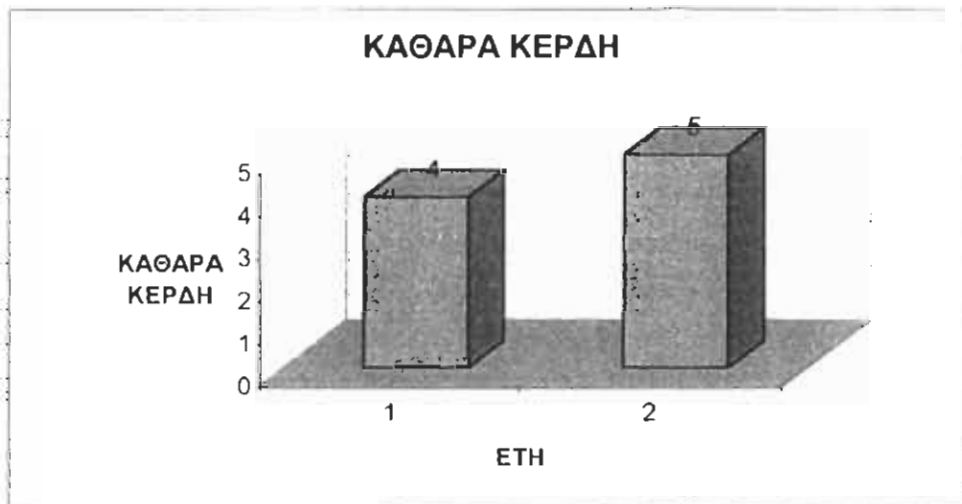
Τα μικτά κέρδη το 2000 ήταν 14 δισ. δρχ. Το 2001 ανήλθαν σε 16 δισ. δρχ, πραγματοποιώντας μια αύξηση της τάξεως του 14%. Η αύξηση αυτή οφείλεται στην αύξηση του κύκλου εργασιών.



ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ.

ΕΤΗ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	4	
2001	5	25%

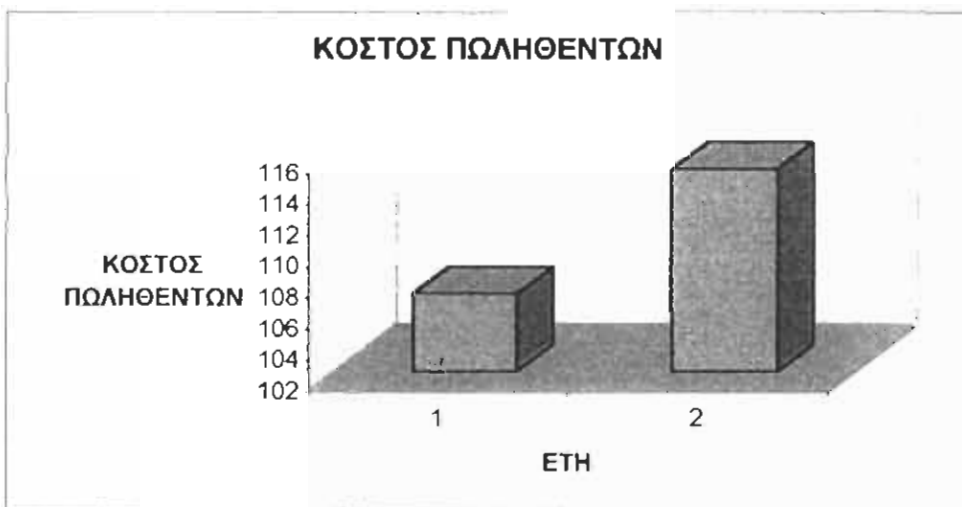
Τα καθαρά κέρδη το 2000 ήταν 4 δισ. δρχ. Το 2001 αυξήθηκαν κατά 25%, φτάνοντας έτσι στα 5 δισ. δρχ. Η μικρή αυτή αύξηση πιθανώς να οφείλεται στο ότι ενώ είχαμε αύξηση του κύκλου εργασιών, παράλληλα είχαμε και αύξηση του κόστους πωληθέντων.



ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ.

ΕΤΗ	ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	107	
2001	115	7,5

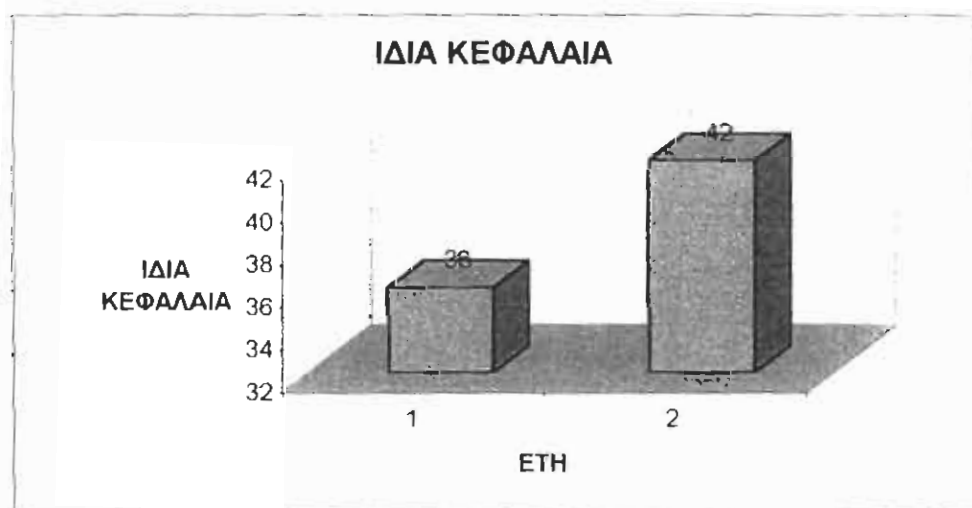
Το κόστος πωληθέντων το 2001 είχε μια αύξηση σε σχέση με το 2000. Η αύξηση αυτή οφείλεται στην αύξηση του κύκλου εργασιών του ΕΛΓΑ, η οποία είχε ως αποτέλεσμα πιθανώς την αύξηση των γενικών βιομηχανικών εξόδων.



ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ.

ΕΤΗ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	36	
2001	42	17%

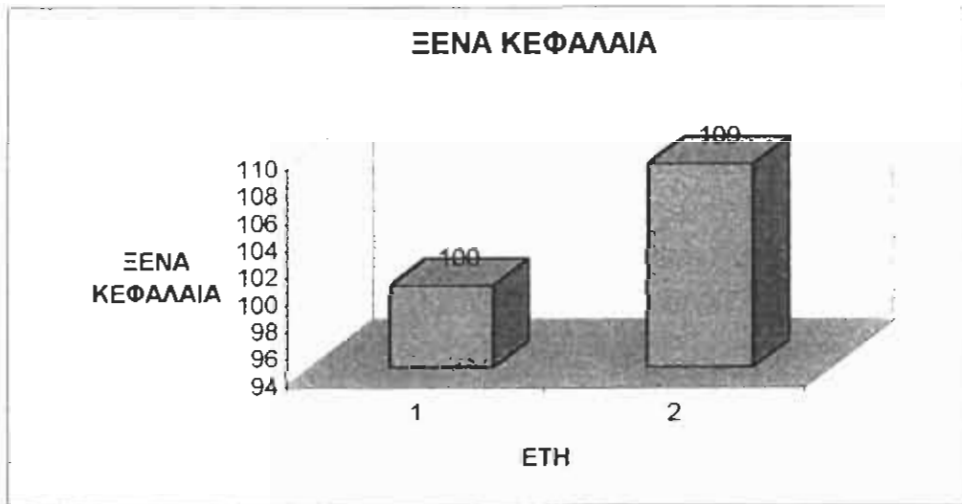
Τα ίδια κεφάλαια το 2000 ήταν 36 δισ. δρχ. Το 2001 έγινε μια αύξηση της τάξεως του 17%, με αποτέλεσμα τα ίδια κεφάλαια να γίνουν 42 δισ. δρχ.



ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ.

ΕΤΗ	ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
2000	100	
2001	109	9%

Τα ξένα κεφάλαια το 2001 είχαν μια μικρή αύξηση σε σχέση με το 2000, η οποία ήταν της τάξεως του 9%.



ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ:

Ο δείκτης κεφαλαιακής διάρθρωσης μετρά το βαθμό στον οποίο η επιχείρηση έχει χρηματοδοτηθεί με δανειακά κεφάλαια.

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ} = (\text{ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ} / \text{ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ}) \times 100$$

ΕΤΗ	ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ
2000	100	168	60%
2001	109	186	59%

Το έτος 2000 το ποσοστό των συνολικών κεφαλαίων που προήλθαν από τους πιστωτές κάλυπτε το 60% της χρηματοδότησης του οργανισμού. Το έτος 2001 το ποσοστό των συνολικών κεφαλαίων που προήλθε από τους πιστωτές μειώθηκε ελάχιστα, στο 59%.



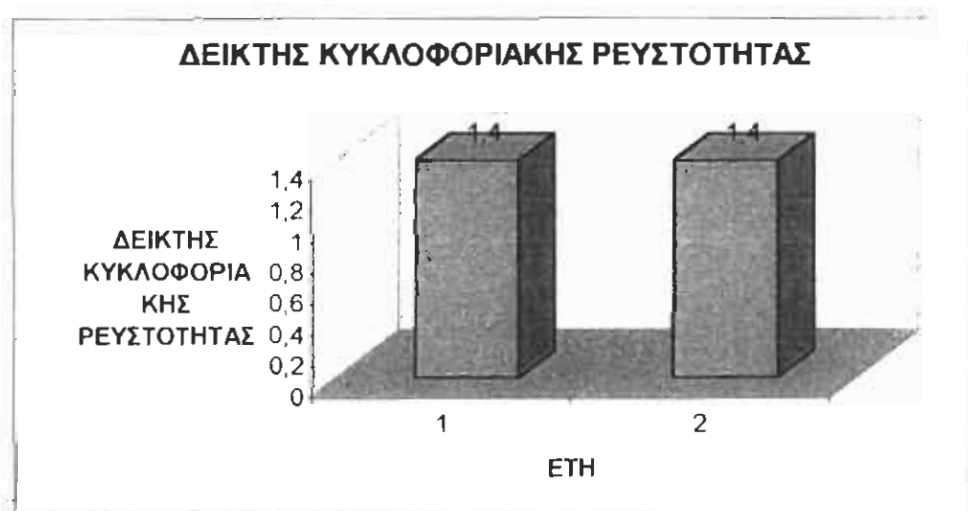
ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Ο δείκτης κυκλοφοριακής ρευστότητας αποτελεί το πιο συνηθισμένο μέσο μέτρησης της φερεγγυότητας της επιχείρησης, διότι δείχνει το βαθμό κάλυψης των απαιτήσεων των βραχυπρόθεσμών δανειστών της με περιουσιακά στοιχεία που κανονικά μπορούν να ρευστοποιηθούν μέσα σε μια περίοδο που αντιστοιχεί περίπου με την περίοδο λήξης των απαιτήσεων.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ = ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ / ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

ΕΤΗ	ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ
2000	142	100	1,4
2001	152	108	1,4

Και τα δύο έτη ο οργανισμός ΕΛΓΑ μπορεί να καλύψει 1,4 φορές τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις του με το υπάρχον κυκλοφορούν ενεργητικό.



ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

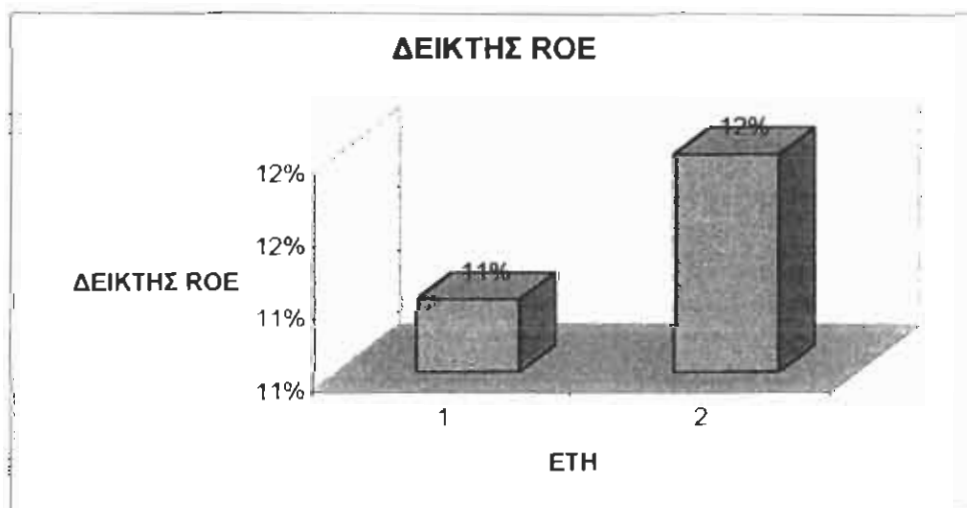
- ΔΕΙΚΤΗΣ ROE.

Ο δείκτης ROE σημαίνει αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων και υπολογίζεται ως εξής :

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ROE} = (\text{ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ} / \text{ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ}) \times 100$$

ΕΤΗ	ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ROE
2000	4	36	11%
2001	5	42	12%

Και τα δύο έτη η αποδοτικότητα των κεφαλαίων είναι περίπου η ίδια.



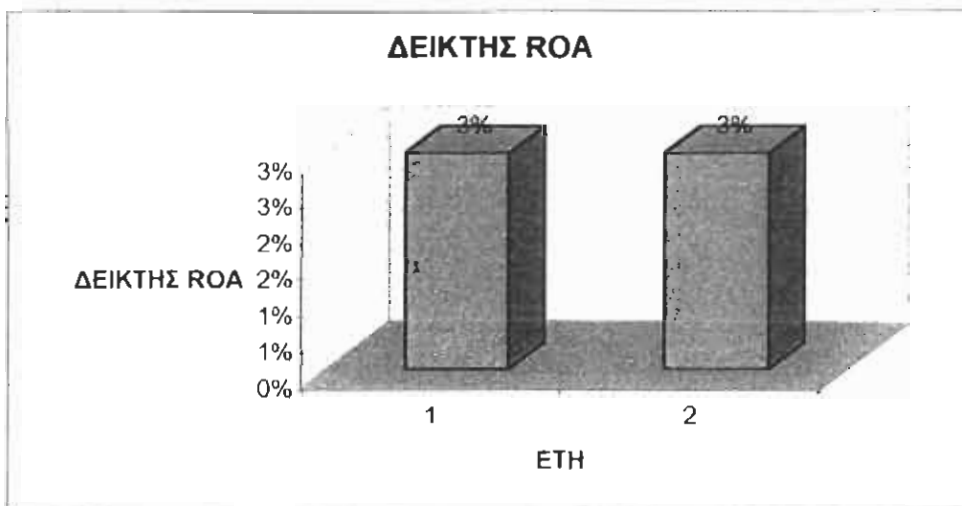
- ΔΕΙΚΤΗΣ ROA.

Ο δείκτης ROA είναι η αποδοτικότητα του συνολικού κεφαλαίου ή αλλιώς των απασχολούμενων κεφαλαίων. Ο δείκτης αυτός υπολογίζεται ως εξής :

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ROA} = \frac{(\text{ΚΕΡΔΗ} + \text{ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΙ ΤΟΚΟΙ})}{\text{ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ}} \times 100$$

ΕΤΗ	ΚΕΡΔΗ + ΤΟΚΟΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΙ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ROA
2000	4 + 1	168	3%
2001	5 + 1,8	186	3,6%

Ο δείκτης ROA το 2000 ήταν 3% και το 2001 αυξήθηκε σε 3,6%. Από αυτό συμπεραίνουμε ότι η αποδοτικότητα των απασχολούμενων κεφαλαίων αυξήθηκε.



-ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ:

Ο δείκτης μικτού περιθωρίου κέρδους δείχνει το επί της εκατό μικό κέρδος των πωλήσεων και υπολογίζεται με τον ακόλουθο τύπο:

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ} = (\text{ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ} / \text{ΠΩΛΗΣΕΙΣ}) \times 100$$

ΕΤΗ	ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ (%)
2000	14	120	11,6%
2001	16	130	12,3%

Το 2000 ο ΕΛΤΑ είχε μικό περιθώριο κέρδους 1106% και το 2001 είχε 12,3%.



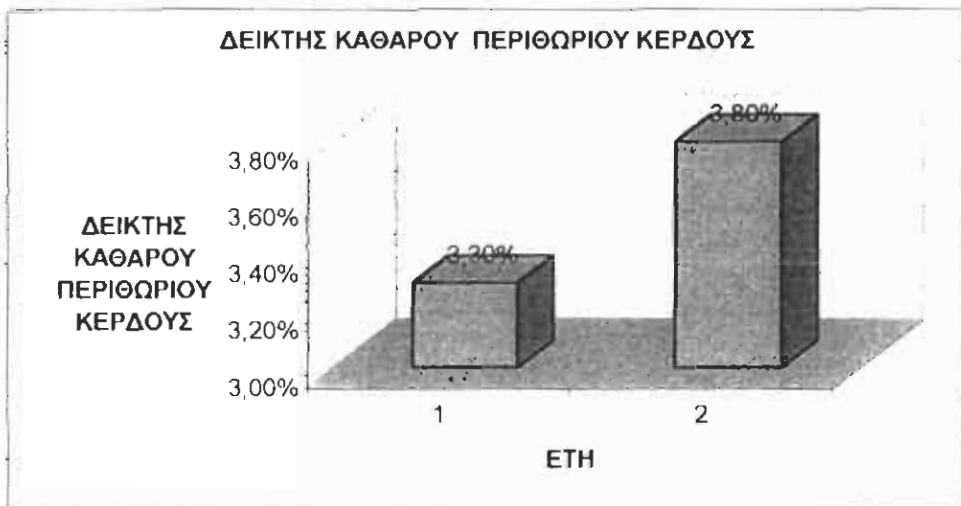
-ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ.

Ο δείκτης καθαρού περιθωρίου κέρδους είναι το επί της εκατό κέρδος των πωλήσεων. Ο δείκτης αυτός υπολογίζεται ως εξής:

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ} = (\text{ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ} / \text{ΠΩΛΗΣΕΙΣ}) \times 100$$

ΕΤΗ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ
2000	4	120	3,3%
2001	5	130	3,8%

Το έτος 2000 ο Οργανισμός ΕΛΤΑ είχε καθαρό περιθώριο κέρδους 3,3% και το 2001 είχε 3,8%.



Β.2.2. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Οι παραπάνω δείκτες μας βοήθησαν να καταλάβουμε ότι ο ΕΛΤΑ σήμερα είναι ένας υγιής οργανισμός με όχι ιδιαίτερα προβλήματα επιβίωσης. Αφού, τα κέρδη του παρουσιάζουν μια αύξηση, η οποία μπορεί να μην είναι πολύ μεγάλη, αλλά δείχνει μια επιχείρηση που προσπαθεί να εκσυγχρονισθεί και να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες και απαιτήσεις.

Ο κύκλος εργασιών του συνεχώς και αυξάνεται. Αυτό επιτεύχθηκε με την επέκταση των δραστηριοτήτων του ΕΛΤΑ και σε άλλους τομείς πέραν από τους καθιερωμένους, όπως είναι για παράδειγμα τα χρηματοοικονομικά προϊόντα που προσφέρει σήμερα, τα οποία και του επιφέρουν πολλά έσοδα.

Η αυξητική αυτή πορεία των κερδών του ΕΛΤΑ βέβαια δεν ίσχυε από την αρχή. Ο ΕΛΤΑ άρχισε να έχει κέρδη από το 1999. Από το 1970 που τα Ελληνικά Ταχυδρομεία μετατράπηκαν σε Ανώνυμη Εταιρία σημειώνονταν διαρκώς ζημιές, οι οποίες το 1997 έφτασαν τα 25 δισ. δραχμές. Από το 1998 όμως, ο ΕΛΤΑ άρχισε να παίρνει δραστικά μέτρα και αποφάσεις για να ξεπεράσει τη μεγάλη κρίση που είχε υποστεί. Συγκεκριμένα πραγματοποίησε επενδύσεις ύψους πολλών δισεκατομμυρίων, έργα σχετικά με τη βελτίωση της παραγωγικής υποδομής, εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών συστημάτων, μελετών και τεχνικής υποστήριξης, αλλαγή της εταιρικής ταυτότητας του και ασφαλώς εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού.

Ο ΕΛΤΑ έχει καταλάβει τη σημασία που έχει για τον κάθε Έλληνα πολίτη η ύπαρξη του και γι αυτό προσπαθεί με κάθε ενέργεια του να μην τον απογοητεύσει. Λαμβάνοντας υπόψη μας όλα όσα έχουν προαναφερθεί μπορούμε να πούμε ότι πλέον έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη του κοινού στο μέγιστο. Ωστόσο όμως δεν πρέπει να επαναπαύεται, γιατί ο ανταγωνισμός έχει αρχίσει να γίνεται αισθητός και στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

B.2.3. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Γενικά.

Η παγκόσμια αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών διανύει μια περίοδο δραστικών μεταβολών ως αποτέλεσμα της σταδιακής απελευθέρωσης των ιστορικά, μονοπωλιακά οργανωμένων αγορών και των παράλληλων επαναστατικών τεχνολογικών μεταβολών στο ευρύτερο πεδίο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι επιπτώσεις των παραπάνω μεταβολών στις διεθνείς ταχυδρομικές αγορές είναι πολλές και σημαντικές και αναφέρονται κατά κύριο λόγο:

- > στην ποιότητα και αξιοπιστία των προσφερόμενων Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, τόσο από τον παραδοσιακό φορέα προσφοράς όσο και από τους νεοεισερχόμενους παίκτες

- > στη διαθεσιμότητα ευρείας γκάμας επλογών, παραδοσιακών και σύγχρονών, που αντιστοιχούν στην εμφανιζόμενη διαφοροποιημένη ζήτηση από επιχειρήσεις και πολίτες

- > στις τιμές διάθεσης των υπηρεσιών, που αντικατοπτρίζουν το κόστος της παραγωγής τους και τις συνθήκες ανταγωνισμού στην αγορά.

Ο καθένας από τους παραπάνω παράγοντες επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τόσο την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών, όσο και τη συνεκτικότητα των κοινωνιών μέσα στις οποίες δραστηριοποιούνται. Για παράδειγμα, ο βαθμός που η ταχυδρομική αγορά θα πετύχει να προσφέρει αξιόπιστες υπηρεσίες με χαμηλό κόστος και σε αντιστοιχία με τη ζήτηση θα καθορίσει και την επιτυχία ευρύτερων μέτρων πολιτικής που αναφέρονται στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών, ιδιαίτερα από δημόσιες υπηρεσίες.

Βασικοί ανταγωνιστές του ΕΛΤΑ.

Ο ΕΛΤΑ είναι φορέας Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, τον οποίο το κοινό χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο για αποστολή επιστολών, πληρωμή λογαριασμών και αποστολή δεμάτων. Ο Οργανισμός τα τελευταία χρόνια έχει σταματήσει να έχει το μονοπώλιο στην παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, γιατί πλέον υπάρχουν και άλλες ιδιωτικές εταιρίες που προσφέρουν αντίστοιχες υπηρεσίες. Ωστόσο όμως πολλές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανήκουν αποκλειστικά στον ΕΛΤΑ, όπως για παράδειγμα η υπηρεσία του Φιλοτελισμού και η έκδοση Γραμματοσήμων.

Οι βασικοί ανταγωνιστές του Οργανισμού είναι:

- > ACS
- > DHL
- > TNT

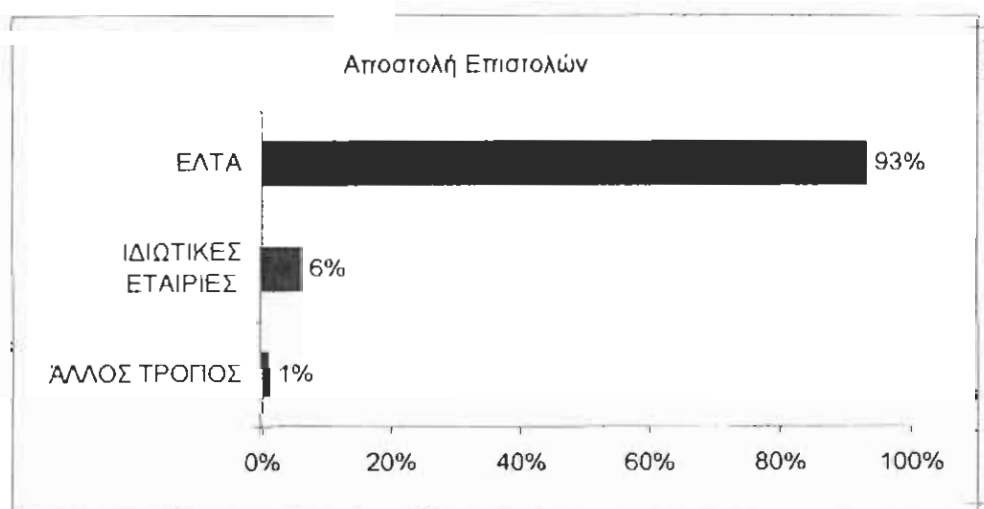
- UPS
- SPEEDEX A.E
- ΦΤΕΡΩΤΟΣ ΕΡΜΗΣ

Ο ΕΛΤΑ σε σχέση με τους ανταγωνιστές.

Η ικανοποίηση του κοινού και των επιχειρήσεων, τόσο από την ποιότητα όσο και από τις συνολικά παρεχόμενες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες του ΕΛΤΑ είναι υψηλή γιατί είναι φορέας με εντονότερα διαμορφωμένη εικόνα.

Τα στοιχεία που του προσδίδονται είναι: καλύτερη γεωγραφική κάλυψη, οικονομικά και αξιόπιστα. Στο στοιχείο όμως γρήγορά η αξιολόγηση δεν είναι ιδιαίτερα θετική συγκριτικά με τις ιδιωτικές εταιρίες που παρέχουν Ταχυδρομικές Υπηρεσίες, οι οποίες μπορούν πολλές φορές να ικανοποιούν ταχύτερα τις ταχυδρομικές ανάγκες του κοινού. Έτσι πολλές φορές οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις ιδιωτικές εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών για να στείλουν κάποια αντικείμενα που θέλουν να σταλούν επειγόντως. Όμως οι εταιρίες αυτές έχουν ένα μεγάλο μειονέκτημα, οι υπηρεσίες τους δεν προσφέρονται σε όλες τις περιοχές της χώρας (στις πιο απομακρυσμένες, σε χωριά), καθώς επίσης και το κόστος για τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών τους είναι υψηλότερο από το ανάλογο κόστος του ΕΛΤΑ.

Παραθέτουμε ένα παράδειγμα που δείχνει τη χρήση του ΕΛΤΑ σε σχέση με τους ανταγωνιστές του. Σύμφωνα με έρευνα της Ταχυδρομικής Αγοράς για την αποστολή επιστολών το κοινό χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο το ΕΛΤΑ σε ποσοστό 93%, ακολουθούμενα από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις με 6% και με άλλον τρόπο 1%.



Το κοινό στην Ελλάδα έχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ σε σχέση με τις ιδιωτικές εταιρίες που προσφέρουν ανάλογες ταχυδρομικές υπηρεσίες. Εξάλλου μη ξεχνάμε ότι πολλές φορές και οι ίδιες οι ιδιωτικές εταιρίες χρησιμοποιούν το ΕΛΤΑ για την αποστολή επιστολών και αντικειμένων. Ο λόγος είναι ότι τα ΕΛΤΑ εξακολουθούν να επιδιώκουν την επίτευξη ποιοτικής εξυπηρέτησης όλων των πελατών καθώς και τη δημιουργία κερδών τα οποία θα τροφοδοτούν τη συνεχή ανάπτυξη και προσαρμογή τους στις νέες ανάγκες τους. Αυτό είναι και το στοιχείο άλλωστε που διαφοροποιεί τα ΕΛΤΑ από τους ανταγωνιστές τους και παράλληλα τους προσδίδει δύναμη και κύρος.

B.2.4. ΜΕΣΟ – ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν θέσει πολλούς στόχους για τα επόμενα χρόνια και προσπαθούν χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα να τους επιτύχουν. Ωστόσο όμως, ο κύριος στόχος τους σήμερα είναι η επίτευξη του $\chi + 1$ στο 85% των αντικειμένων Α προτεραιότητας, ($\chi + 1$ = η επίδοση των αντικειμένων Α προτεραιότητας σε μια εργάσιμη ημέρα). Σήμερα το $\chi + 1$ κυμαίνεται στο 65% των αντικειμένων.

Ειδικότερα οι στόχοι του Οργανισμού είναι οι παρακάτω:

- ▶ Η συμμετοχή του στο Χρηματιστήριο.
- ▶ Η πραγματοποίηση κερδών.
- ▶ Η κατάκτηση πρωταγωνιστικής θέσης στην οικονομία.
- ▶ Η διασφάλιση της ηγετικής του θέσης στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- ▶ Η συνεχής προσφορά ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- ▶ Η διατήρηση του κοινωνικού του ρόλου μέσα στο νέο απαιτητικό περιβάλλον.

Η στρατηγική των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την επίτευξη των στόχων που προαναφέρθηκαν περιλαμβάνει:

- ▶ Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Η βελτίωση αυτή αναφέρεται και στην ασφάλεια τους μέχρι την επίδοση.
- ▶ Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Παροχή υπηρεσιών με πρόσθετα ποιοτικά χαρακτηριστικά και σχεδιασμών νέων, που θα ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες σύγχρονες ανάγκες των πελατών, όπως αυτές διαμορφώνονται στη ραγδαία μεταβαλλόμενη αγορά μεταφορών και επικοινωνιών.
- ▶ Βελτίωση της παραγωγικότητας. Δημιουργία της κατάλληλης υποδομής, στην οποία βασίζεται η ανάπτυξη του Οργανισμού, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της νέας εποχής. Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:
 - Αυτοματοποιημένα Κέντρα Διαλογής.
 - Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα.
 - Σύγχρονο Στόλο Οχημάτων.
- ▶ Ανάπτυξη και Εξειδίκευση του Ανθρώπινου Δυναμικού.
 - Ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων.
 - Εμπλουτισμός αρμοδιοτήτων και εξειδίκευση.
 - Παροχή υψηλού επιπέδου εξειδικευμένων και σύγχρονων γνώσεων στο ανθρώπινο δυναμικό, με συνεχή εκπαίδευση.

Βελτίωση της Χρηματοοικονομικής κατάστασης. Εξασφάλιση υγιούς κεφαλαιακής διάρθρωσης και εδραίωσης της οικονομικής αυτοδυναμίας του Οργανισμού, η οποία θα ενισχύσει τη θέση του στο ευρύτερο ανταγωνιστικό περιβάλλον της Ευρωπαϊκής Ταχυδρομικής Αγοράς.

- Επενδύσεις. Ο ΕΛΤΑ υλοποιεί το μεγαλύτερο επενδυτικό πρόγραμμά από την ίδρυση του. Για τη περίοδο 1999-2005 έχουν εξασφαλιστεί πόροι άνω των 60 δις δρχ. με την ένταξη έργων και δράσεων σε προγράμματα του δεύτερου και τρίτου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης.

B.2.5 ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΚΑΙ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Δυνάμεις:

- Ύπαρξη εκτεταμένου δικτύου.
- Αξιοπιστία υπηρεσίας.
- Για χρόνια το μονοπώλιο στην προσφορά ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Εμπιστοσύνη κοινού.
- Άριστη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών.
- Σύγχρονες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό.
- Άμεση επαφή με τους πελάτες.
- Συμβολή στην Κοινωνική και Οικονομική Ανάπτυξη της χώρας.
- Χαμηλές τιμές.
- Μοναδικότητα στο Φιλοτελισμό.
- Απασχόληση μεγάλου αριθμού προσωπικού, με αποτέλεσμα συμβολή στη μείωση της ανεργίας

Αδυναμίες:

- Υψηλό κόστος λειτουργίας, λόγω της καθολικής προσφοράς υπηρεσιών.
- Ταχύτητα παράδοσης.
- Έλλειψη προσωπικού, παρά το μεγάλο αριθμό του.

B.2.6 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΟΙ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Ευκαιρίες:

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία σήμερα έχουν πολλές ευκαιρίες για ανάπτυξη και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Η απελευθέρωση της κοινοτικής αγοράς δημιουργεί μια νέα κατάσταση και διαμορφώνει νέες προοπτικές στον τομέα των Ταχυδρομικών υπηρεσιών στη χώρα μας.

Τα τελευταία τρία χρόνια ο ΕΛΤΑ πραγματοποιεί το μεγαλύτερο επενδυτικό πρόγραμμα από την ίδρυση του. Το οποίο αναφέρεται στην αυτοματοποίηση της διαλογής, την εφαρμογή της νέας εταιρικής ταυτότητας και την ανακαίνιση των καταστημάτων, τον εκσυγχρονισμό του στόλου και το νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. Το νέο πληροφοριακό σύστημα καλύπτει το σύνολο των ενεργειών και δραστηριοτήτων του ΕΛΤΑ, από την παραγωγή μέχρι τη λογιστική παρακολούθηση και τη συναλλαγή με τους πελάτες. Με βάση το σύστημα αυτό και την προβλεπόμενη επέκταση του, ο ΕΛΤΑ αναπτύσσει δραστηριότητες σε νέους τομείς και εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Μεγάλη ευκαιρία για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία είναι η Χορηγία των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004. Ουσιαστικό κίνητρο για τη μεγάλη αυτή Χορηγία είναι η επιδίωξη εξαιρετικής απόδοσης σε όλους τους τομείς, ώστε ο Οργανισμός να προχωρήσει πιο γρήγορα, πιο ψηλά και πιο δυνατά.

Ο Οργανισμός κατάφερε να επεκτείνει τις δραστηριότητες και σε άλλους τομείς εκτός των ταχυδρομικών και αυτό τον εδραίωσε ακόμη περισσότερο στην αγορά και στη συνείδηση των ανθρώπων. Η επέκταση αυτή αποτέλεσε και αποτελεί σημαντική ευκαιρία, γιατί ο Οργανισμός απέδειξε ότι μπορεί να πάρει σωστές και άμεσες αποφάσεις σε περιόδους παρακμής και τελικά να επιζήσει και ταυτόχρονα να αναπτυχθεί.

Στην Ελλάδα ο ΕΛΤΑ κατέχει την ηγετική θέση στον κλάδο των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Καμία ιδιωτική εταιρία δεν έχει καταφέρει ακόμη να αποκτήσει την απόλυτη εμπιστοσύνη του κοινού στις προσφερόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Η πληροφορική και το διαδίκτυο από την άλλη δημιουργούν νέες ανάγκες και ασφαλώς νέες ευκαιρίες ανάπτυξης, κυρίως στον τομέα των Logistics. Καθώς και η απελευθέρωση των αγορών αφήνει σημαντικά περιθώρια επέκτασης σε νέες αγορές.

Απειλές:

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν όπως προαναφέραμε πολλές ευκαιρίες, αντίστοιχα όμως προκύπτουν και πολλές απειλές, οι οποίες πρέπει να αντιμετωπιστούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

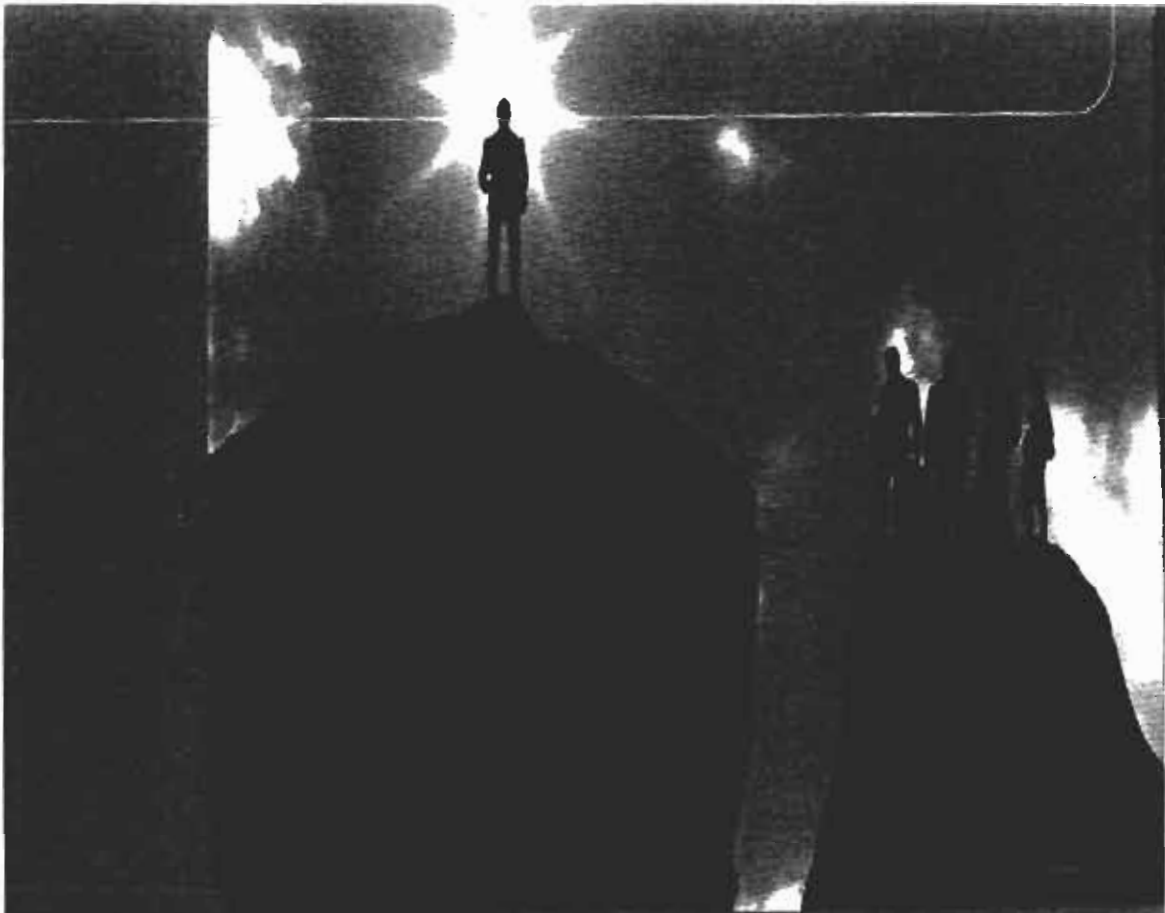
Η απελευθέρωση της αγοράς δημιουργεί νέες προοπτικές και ευκαιρίες στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών της χώρας μας. Από την άλλη πλευρά όμως, αποτελεί σοβαρό κίνδυνο, αν δεν ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ουσιαστικής προσαρμογής θεσμών και φορέων. Η προσαρμογή αυτή απαιτεί την ανάπτυξη ενός αξιόπιστου δικτύου, παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά και των κανόνων εκείνων που θα διασφαλίζουν: δίκαιους όρους πρόσβασης στο δίκτυο και ίσες ευκαιρίες για τους χρήστες.

Σοβαρή απειλή για όλους τους Ταχυδρομικούς φορείς, εκτός από ευκαιρία, είναι η καθιέρωση και η επέκταση άλλων μέσων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δίκτυα δεδομένων και άλλα). Το διαδίκτυο παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με ολόκληρο τον κόσμο και οδηγεί τις εξελίξεις με γρήγορους ρυθμούς. Ο κόσμος τείνει να αναπτύξει ένα νέο τρόπο συναστροφής και επικοινωνίας όπου οι γρήγορες διακινήσεις υπηρεσιών και προϊόντων συνδέουν επιχειρήσεις και ανθρώπους σε ένα μεγάλο παγκόσμιο και τοπικό δίκτυο.

Ενώ τα πρώτα χρόνια ο ΕΛΤΑ είχε το μονοπώλιο στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, τα τελευταία χρόνια έχουν εμφανιστεί ιδιωτικές εταιρίες οι οποίες προσφέρουν επίσης ταχυδρομικές υπηρεσίες. Και μπορούμε να πούμε βασισμένοι σε κάποιες πηγές ότι στο θέμα ταχύτητα έχουν το πλεονέκτημα σε σχέση με τον ΕΛΤΑ. Επίσης μεγάλη απειλή είναι το γεγονός ότι είναι πολύ εύκολη η είσοδος νέων ανταγωνιστών στον Ταχυδρομικό κλάδο.

B.2.7. Πίνακας SWOT

	ΘΕΤΙΚΑ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ
ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΔΥΝΑΜΕΙΣ 1. Υπαρξη εκτεταμένου δικτύου. 2. Αξιοπιστία υπηρεσίας. 3. Για χρόνια το μονοπώλιο στην προσφορά ταχυδρομικών υπηρεσιών. 4. Εμπιστοσύνη κοινού. 5. Άριστη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών. 6. Μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών. 7. Σύγχρονες εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. 8. Άμεση επαφή με τους πελάτες. 9. Χαμηλές τιμές. 10. Μοναδικότητα στο Φιλοτελισμό.	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ 1. Υψηλό κόστος λειτουργίας, λόγω της καθολικής προσφοράς υπηρεσιών. 2. Ταχύτητα παράδοσης. 3. Έλλειψη προσωπικού, παρά το μεγάλο αριθμό του.
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ 1. Χορηγία στους Ολυμπιακούς Αγώνες. 2. Επενδυτική Πολιτική. 3. Καθιέρωση άλλων Μέσων Επικοινωνίας. 4. Απελευθέρωση της Αγοράς.	ΑΠΕΙΛΕΣ 1. Εμφάνιση ανταγωνιστών. 2. Εύκολη είσοδο ανταγωνιστών. 3. Καλή οργάνωση των ανταγωνιστών. 4. Καθιέρωση άλλων Μέσων Επικοινωνίας. 5. Απελευθέρωση της Αγοράς



Το 2004 στην κορυφή της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς, πρωταγωνιστής στην ευρύτερη περιοχή.

Σε ένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον, ο ΕΛΤΑ αλλάζει
τα δεδομένα στον Ελληνικό Ταχυδρομικό Τομέα με στόχο:

- Να κατακτήσει πρωταγωνιστική θέση στη νέα οικονομία.
- Να διασφαλίσει την ηγετική του θέση στην ευρύτερη περιοχή, με μια μοντέρνα, ευέλικτη και πελατειακά επικεντρωμένη φιλοσοφία.
- Να συνεχίσει να προσφέρει ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Να διατηρήσει τον κοινωνικό του ρόλο στο νέο περιβάλλον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

3.1. ΓΕΝΙΚΑ

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ αποτελούν σήμερα βασικό μέσο επικοινωνίας και εμπορίου και είναι συνεπώς ζωτικής σημασίας για πολλές οικονομικές και κοινωνικές δραστηριότητες. Ένας αποτελεσματικός τομέας ταχυδρομικών υπηρεσιών θεωρείται σημαντική προϋπόθεση για την περαιτέρω ανάπτυξη της σύγχρονης ελληνικής οικονομίας και κοινωνικής ευημερίας.

3.2. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

Ο ρόλος που διαδραματίζει ο ΕΛΤΑ στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας είναι σημαντικός και η ύπαρξη του απαραίτητη. Όπως προαναφέραμε και παραπάνω, η αποτελεσματική λειτουργία των ταχυδρομικών υπηρεσιών του ΕΛΤΑ πρέπει να θεωρείται σημαντική προϋπόθεση για την περαιτέρω ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Ο ταχυδρομικός τομέας, σε παγκόσμιο επίπεδο βρίσκεται σε περίοδο αναδιατάξεων και μετασχηματισμού. Οι νέες αυτές συνθήκες, που επιδρούν στην καθημερινή ζωή ολοένα και περισσότερο, οφείλονται στην τεχνολογική εξέλιξη και στην απελευθέρωση των αγορών, οι οποίες ασκούν ανταγωνιστικές πιέσεις και εξαναγκάζουν τις επιχειρήσεις να γίνουν μεγαλύτερες και ισχυρότερες, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις σε παγκόσμιο και περιφερειακό επίπεδο.

Ο ΕΛΤΑ είναι μια Δημόσια επιχείρηση πολύ σημαντική για την Ελλάδα και πολλές φορές απαραίτητη για την ύπαρξη άλλων επιχειρήσεων. Τα τελευταία χρόνια η επιχείρηση αυτή βρίσκεται σε πολύ καλό στάδιο, το οποίο χαρακτηρίζεται από συνεχή κερδοφορία. Ο ΕΛΤΑ δεν έχει ως αντικείμενο δραστηριότητας μόνο την αποστολή επιστολών

και δεμάτων πλέον, έχει εμπλουτίσει τις υπηρεσίες του και με άλλες οι οποίες του επιφέρουν αύξηση των κερδών του. Για παράδειγμα η υπηρεσία Ταχυμεταφορές, είναι μια νέα υπηρεσία που βοήθησε πολύ την επιχείρηση να αυξήσει τον κύκλο των εργασιών της. Ο ΕΛΤΑ σήμερα κατέχει μια πολύ καλή θέση στην αγορά.

Επίσης είναι πολύ σημαντικές οι υπηρεσίες που προσφέρει ο ΕΛΤΑ στην λειτουργία άλλων μεγάλων επιχειρήσεων, των οποίων η ύπαρξη εξαρτάται στο μεγαλύτερο βαθμό της από τον ΕΛΤΑ. Τέτοιες είναι οι εταιρίες πωλήσεων από απόσταση (τηλεμάρκετινγκ). Οι εταιρίες αυτές, για τη πραγματοποίηση του έργου τους χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ΕΛΤΑ στο μέγιστο. Άρα συμπεραίνουμε ότι, εταιρίες που το αντικείμενο δραστηριότητας τους είναι η πώληση προϊόντων από απόσταση δε θα μπορούσαν να υπάρχουν δίχως τις υπηρεσίες του ΕΛΤΑ και επομένως, ο αριθμός των επιχειρήσεων στην Ελλάδα θα ήταν ακόμη μικρότερος και το ποσοστό της ανεργίας ακόμη μεγαλύτερο.

Μέσου του ΕΛΤΑ και συγκεκριμένα μέσου της υπηρεσίας του Ταχυπληρωμές σήμερα όλες οι εταιρίες μπορούν να εισπράττουν τους λογαριασμούς που στέλνουν στο κοινό για την χρησιμοποίηση των αγαθών που παράγουν χωρίς να επιβαρύνονται οι ίδιες. Επειδή αυτές οι εταιρίες είναι πολλές η υπηρεσία Ταχυπληρωμές συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση των εσόδων του ΕΛΤΑ.

Και για την λειτουργία των τραπεζών οι υπηρεσίες του ΕΛΤΑ είναι απαραίτητες. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν το Ταχυδρομείο για τη διακίνηση χρημάτων και στοιχείων σε καθημερινή βάση και δείχνουν απόλυτη εμπιστοσύνη στον Οργανισμό.

3.3. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

Ο ΕΛΤΑ αποτελεί ζωτικό τμήμα του κοινωνικού ιστού της χώρας. Περισσότεροι από 250.000 πολίτες επισκέπτονται καθημερινά τα ταχυδρομικά γραφεία, ενώ σε πολλές αγροτικές περιοχές και ειδικά στα νησιά μας ο ΕΛΤΑ είναι το κεντρικό σημείο αναφοράς.

Ο κοινωνικός ρόλος των ταχυδρομικών υπηρεσιών, το δίκτυο των οποίων φτάνει έως και τις πλέον απομακρυσμένες περιοχές, έχει ζωτική σημασία για την κοινωνική συνοχή. Είναι σαφές ότι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποτελούν βασικό σύνδεσμο μεταξύ των «φυσικών» και «ιδεατών» κόσμων, συνδέοντας τους ανθρώπους μεταξύ τους με ένα φυσικό και μοναδικό τρόπο. Αυτό είναι και το στρατηγικό πλεονέκτημα του ΕΛΤΑ, «το τελευταίο μίλι» της φυσικής επικοινωνίας ή μεταφοράς.

Ο ΕΛΤΑ είναι ο μοναδικός φορέας που έρχεται σε καθημερινή βάση σε επαφή με τον κόσμο σε ολόκληρη τη χώρα. Και αυτό μπορεί να φαίνεται ασήμαντο για τα μεγάλα αστικά κέντρα, όμως για τα χωριά η επαφή αυτή είναι σημαντική. Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες διαδραματίζουν εξέχοντα ρόλο ως σύμβολα και παράγοντες αλληλεγγύης, σύνδεσης και συμμετοχής ιδίως στις κοινότητες, στα χωριά, στις κωμοπόλεις, στους δήμους, στις περιφέρειες και στις ιδιαίτερα απόκεντρες περιοχές της χώρας μας.

Αυτή η κοινωνική διάσταση λαμβάνει, στην αγορά της αλληλογραφίας, τη μορφή μιας καθημερινής καθολικής υπηρεσίας παραλαβής και παράδοσης επιστολών σε κάθε διεύθυνση και προς κάθε κατεύθυνση, με συνέπεια ο ΕΛΤΑ να αποτελεί έναν φιλικό και αξιόπιστο Οργανισμό για κάθε κάτοικό της Ελλάδας.

Το κοινωνικό πρόσωπο του ΕΛΤΑ

Οικονομική αρωγή στον Σύλλογο Φίλων Παιδιών με Καρκίνο «Ελπίδα».

Ο πόνος των παιδιών δεν μπορεί να αφήσει κανέναν ασυγκίνητο και φυσικά όχι τον ΕΛΤΑ ο οποίος συνεισφέρει κάθε χρόνο στο μεγάλο αγώνα που διεξάγεται για την υποστήριξη των παιδιών με καρκίνο, διαθέτοντας μέρος των εσόδων του από την πώληση ευχετήριων καρτών και ταχυδρομικών επιχειρηματικών δώρων που διακινούνται στις περιόδους Χριστουγέννων και Πάσχα.

Γράμματα στον Άι Βασίλη.

Έχει καθιερωθεί στο πλαίσιο της κοινωνικής αποστολής του ΕΛΤΑ, ο Οργανισμός να απαντάει στις δεκάδες χιλιάδες αποστολές των

μικρών παιδιών, που στο κλείσιμό κάθε χρόνου προσπαθούν να επικοινωνήσουν με τον Άι Βασίλη. Κάθε παιδί που στέλνει μια επιστολή στον Άι Βασίλη, παρακαλώντας τον να του εκπληρώσει κάποια επιθυμία, παραλαμβάνει μετά από λίγες μέρες έναν φάκελο με την ένδειξη «Γράμμα από τον Άι Βασίλη». Ο φάκελος αυτός αποστέλλεται από τον τομέα επικοινωνίας του ΕΛΤΑ και αποτελείται από μία «επιστολή του Αγίου» που περιλαμβάνει στοιχεία συναισθηματικής προσέγγισής του παιδιού, ενώ παράλληλα, στο πνεύμα των ημερών εκείνων, κάθε απάντηση συνοδεύεται από κάποιο μικρό δώρο, π.χ ένα άλμπουμ για γραμματόσημα.

Βαλκανικοί Αγώνες Βάδην Ταχυδρομικών Υπαλλήλων.

Ο ΕΛΤΑ ανέλαβε την πρωτοβουλία διοργάνωσης των πρώτων Βαλκανικών Αγώνων Βάδην το 1972, καθιερώνοντας έναν σημαντικό θεσμό. Οι αγώνες αυτοί διοργανώνονται κάθε χρόνο σε κάποια πόλη των Βαλκανίων.

Ο ΕΛΤΑ Μέγας Εθνικός Χορηγός των Ολυμπιακών Αγώνων «Αθήνα 2004».

Μέγας Εθνικός Χορηγός της Οργανωτικής Επιτροπής Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004 ανακηρύχθηκαν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, στην κατηγορία Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και Ταχυμεταφορών. Η Χορηγία, η οποία θεωρείται πολύ σημαντική για την Αθήνα 2004, συνίσταται σε μετρητά και υπηρεσίες 4 δις. Δραχμών κατελάχιστο, εκ των οποίων 2 δις σε μετρητά και 2 δις προσφορά σε είδος.

Τα ΕΛΤΑ δεσμεύτηκαν να προχωρήσουν, σε συνεργασία με την Αθήνα 2004 σε ειδικές εκδόσεις ΦΕΠΕ και αναμνηστικών σειρών, επιτυγχάνοντας έτσι την παγκόσμια αναγνωρισιμότητα των σημάτων της Αθήνας 2004.



ΑΘΗΝΑ 2004



ΜΕΓΑΣ ΕΘΝΙΚΟΣ
ΧΟΡΗΓΟΣ

Οι Ολυμπιακοί Αγώνες είναι μια μεγάλη στιγμή για τα Ελληνικά Ταχυδρομεία που στη μακραίωνη ιστορίας τους έχουν αποδείξει ότι ξέρουν να τιμούν και να προβάλλουν τις μεγάλες αθλητικές διοργανώσεις της χώρας μας τόσο με την ανάληψη ποικίλων πρωτοβουλιών όσο και με την έκδοση Αναμνηστικών Σειρών Γραμματοσήμων και λοιπών φιλοτελικών προϊόντων.

Αξιοσημείωτο είναι να αναφέρουμε ότι στα προϊόντα που θα αναπτυχθούν ειδικά για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 εντάσσεται και το φιλοτελικό πρόγραμμα «Ολυμπιονίκες», μέσω του οποίου όλοι οι χρυσοί, αργυροί και χάλκινοι Ολυμπιονίκες της χώρας μας θα αποτυπωθούν σε γραμματόσημα εντός ολίγων ωρών από τη στιγμή της διάκρισης τους. Γενικά, πρόκειται να σχεδιαστούν 15 αναμνηστικές σειρές γραμματοσήμων και φεγιέ, οι οποίες θα κυκλοφορήσουν σε εκατομμύρια αντίτυπα, μεταφέροντας το μήνυμα των Ολυμπιακών Αγώνων σε ολόκληρο τον κόσμο.

Ουσιαστικό κίνητρο για τη μεγάλη Χορηγία του ΕΛΤΑ είναι η επιδίωξη εξαιρετικής απόδοσης σε όλους τους τομείς, ώστε ο Οργανισμός να προχωρήσει πιο γρήγορά, πιο ψηλά και πιο δυνατά.

Διακοπές και εθελοντισμός

Εδώ και τέσσερα χρόνια υλοποιείται το πρόγραμμα της Γενικής Γραμματείας Νέας Γενιάς και των Ελληνικών Ταχυδρομείων, «Διακοπές και Εθελοντισμός».

Πρόκειται για ένα πρόγραμμά που δίνει τη δυνατότητα σε νέους να εργαστούν για ένα μήνα σε Ταχυδρομεία που βρίσκονται σε νησιά ή σε παραθαλάσσιες περιοχές. Ο στόχος αυτού του προγράμματος είναι η διάδοση της έννοιας του εθελοντισμού και η αξιοποίηση των ικανοτήτων νέων ανθρώπων με ηλικία από 18 έως 26 ετών. Επίσης στοχεύει στην ανάδειξη του ρόλου των νέων στη προσφορά κοινωφελών υπηρεσιών, στην ενίσχυση της συμμετοχής τους με συλλογικές δραστηριότητες, στην αναβάθμιση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τέλος στην ενδυνάμωση της σύνθεσης του ανθρώπινου δυναμικού των ΕΛΤΑ και ειδικότερα σε περιοχές και χρονικές περιόδους αυξημένων απαιτήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4. ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΠΕΝΤΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

4.1. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΟΜΟΝΟΙΑΣ – 3^η ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ

1. ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Κατάστημα Συναλλαγής.

2. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1995

3. ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο.

4. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζόμενους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

15 άτομα.

5. ΕΡΩΤΗΣΗ

Από ποια βαθμίδα εκπαίδευσης προέρχονται οι εργαζόμενοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Μέσης εκπαίδευσης. Εκπαίδευση μέσω (ΚΕΚ) σε θέματα πωλήσεων και χρήσης υπολογιστών.

6. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι πόστα υπάρχουν στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Διαχείρισης (μια μορφή λογιστηρίου με 2 άτομα).
- Συναλλαγής (θυρίδες Συναλλαγής 6 άτομα).
- Συστημένων και αποστολών.

7. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Υπολογιστές, Φαξ
- Αυτοματοποίηση στην ταξινόμηση.
- Μηχάνημα προπληρωμής τελών.
- Σφραγιστική μηχανή ακύρωσης γραμματοσήμων.

8. ΕΡΩΤΗΣΗ

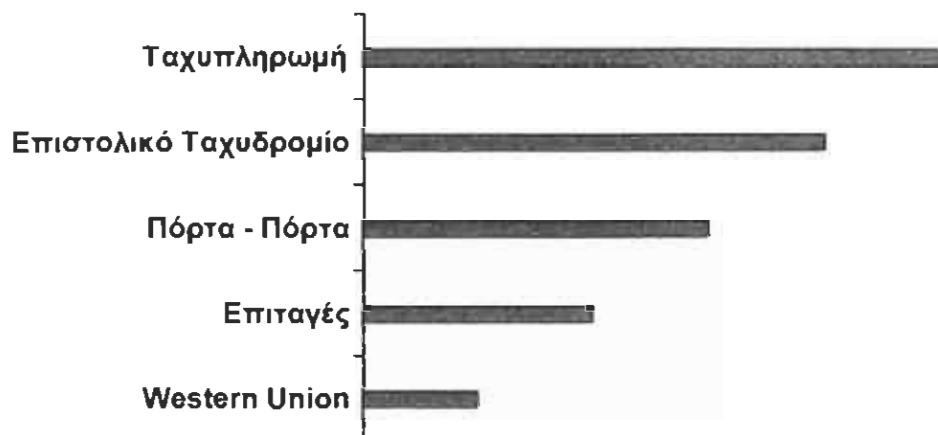
Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Όλες τις υπηρεσίες του Επιστολικού Ταχυδρομείου.
- Φιλοτελισμός. Υπάρχει ένα άτομο που είναι υπεύθυνο για ότι αφορά το Φιλοτελισμό και τα Προϊόντα του.
- Ταχυπληρωμές.
- Υπηρεσία Πόρτα – πόρτα.
- Επιταγές (εσωτερικού – εξωτερικού).
- Western Union και Eurogiro
- Προϊόντα Καρτοκινητής Τηλεφωνίας και Ολυμπιακά Προϊόντα.

9. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ**10. ΕΡΩΤΗΣΗ**

Ποιος είναι ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται ημερησίως;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 1.500 - 2.000 άτομα.

11. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

10 λεπτά.

12. ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα Διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι σταθεροί πελάτες έχουν μεγαλύτερη υπομονή και δηλώνουν ικανοποιημένοι από το κατάστημα. Οι περαστικοί είναι περισσότερο απαιτητικοί, με αποτέλεσμα πολλές φορές να δημιουργούνται προβλήματα και συγκρούσεις. Οι δυσκολίες αυτές όμως

αντιμετωπίζονται εύκολα, χάρη στη φιλική διάθεση των υπαλλήλων. Ο προϊστάμενος έχει αναλάβει καθήκοντα Διαχείρισης παραπόνων.

13. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοι στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- > Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- * Αρμονική συνύπαρξη των εργαζομένων.

14. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες δυσκολίες – απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά τη διεκπεραίωση της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- > Δυσκολίες παρουσιάζονται κατά τη διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Η θυρίδα είναι η πρώτη γραμμή άμυνας και επίθεσης.
- > Μικρό παρεξηγήσεις συναδέλφων, οι οποίες όμως λύνονται γρήγορα.

4.2. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΛΑΤΕΙΑΣ ΣΥΝΤΑΙΜΑΤΟΣ

1. ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής ;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Συναλλαγής.

2. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1975

3. ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο.

4. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζόμενους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

23 μόνιμοι εργαζόμενοι.

5. ΕΡΩΤΗΣΗ

Από ποια βαθμίδα εκπαίδευσης προέρχονται οι εργαζόμενοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ανώτατης και Μέσης εκπαίδευσης.

6. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι πόστα υπάρχουν στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- 9 Θυρίδες Συναλλαγής.
- Ολυμπιακή γωνιά (πωλούνται Φιλοτελικά και Ολυμπιακά Προϊόντα).
- Σύνθεση (Διάφορα άτομα τα οποία έχουν χρόνο σφραγίζουν γράμματα για να σταλούν στο Κέντρο Διαλογής).
- Κεντρική Διαχείριση.
- Προϊστάμενος Συναλλαγής.
- Προϊστάμενος Πωλήσεων. (Ερχεται σε επαφή με τους Μεγάλους Πελάτες).
- Διευθυντής Συναλλαγής.

7. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ▶ Το κατάστημα είναι αυτοματοποιημένο.
- ▶ Θυρίδες μέσω Repost.
- ▶ Μηχάνημα σειράς προτεραιότητας.
- ▶ Μηχάνημα Πληρωμής λογαριασμών.
- ▶ Μηχάνημα αυτόματης ζύγισης και τιμολόγησης.
- ▶ Μηχάνημα αυτόματης πώλησης Ταχυδρομικών αντικειμένων όπως καρφίτσες, τηλεκάρτες και Φιλοτελικά Προϊόντα.

8. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

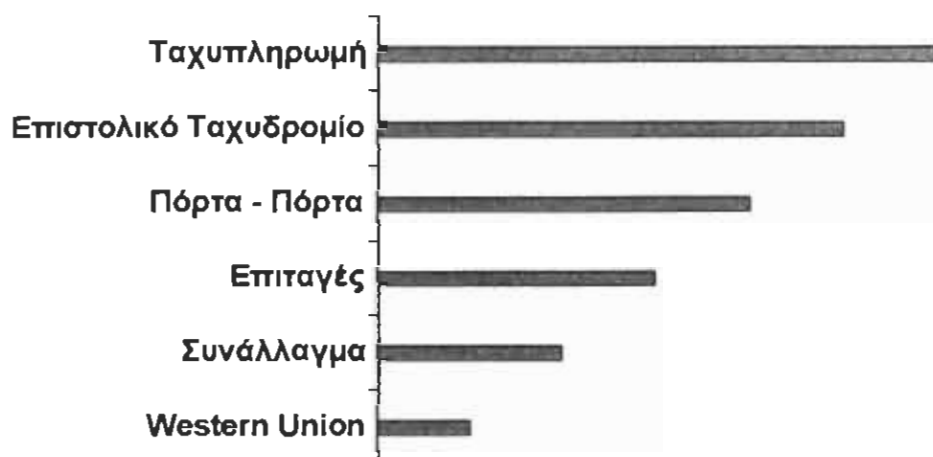
- ▶ Γραμματόσημο.
- ▶ Ταχυπληρωμές.
- ▶ Επιστολικό Ταχυδρομείο.
- ▶ Υπηρεσία Πόρτα – Πόρτα.
- ▶ Μικροδέματα.
- ▶ Επιταγές (Εσωτερικού – εξωτερικού).
- ▶ Εισιτήρια ΟΑΣΑ.
- ▶ Ολυμπιακά και Φιλοτελικά Προϊόντα.
- ▶ Western Union και Eurogiro.
- Χαρτοκιβώτια και Φακέλους εξασφάλισης.

Συνάλλαγμα. Το κατάστημα παίρνει συνάλλαγμα και πραγματοποιεί εξόφληση συναλλάγματος

9. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ



10. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται ημερησίως;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 1.500 – 2.000 άτομα.

11. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Λιγότερο από 10 λεπτά.

12. ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα Διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι πελάτες πολλές φορές εκφράζουν παράπονα, όμως αυτά συζητούνται με τον Διευθυντή Συναλλαγής και λύνονται στο ελάχιστο δυνατό.

13. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοι στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ▶ Αύξηση των εσόδων. Το κατάστημα το 2002 ήρθε πρώτο σε έσοδα (6 δις. δρχ.)
- ▶ Αύξηση των εσόδων κατά 15%.
- ▶ Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων.
- ▶ Ύπαρξη ικανοποιημένων πελατών.

14. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες δυσκολίες – απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά τη διεκπεραίωση της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ▶ Έλλειψη προσωπικού.
- ▶ Οι υπάλληλοι είναι στάσιμοι στην ίδια θέση εργασίας, με αποτέλεσμα να μειώνεται η απόδοσή τους.
- ▶ Ύπαρξη πολλών ηλικιωμένων υπαλλήλων, οι οποίοι δυσκολεύονται να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες εργασίας π.χ. χρήση υπολογιστή.

4.3. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΙΘΑΛΟΥ 100 ΑΘΗΝΑ

1. ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Συναλλαγής.

2. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1973.

3. ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ιδιόκτητο.

4. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζόμενους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

38 άτομα.

5. ΕΡΩΤΗΣΗ

Από ποια βαθμίδα εκπαίδευσης προέρχονται οι εργαζόμενοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

10% Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, 60% Μέσης Εκπαίδευσης και το 30% απόφοιτοι Δημοτικού.

6. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι πόστα υπάρχουν στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- 24 Θυρίδες Συναλλαγής.
- 1 προϊστάμενος.
- 1 Διευθυντής.

7. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Μηχάνημα εξόφλησης λογαριασμών.
- Μηχάνημα καταμέτρησης χρημάτων.
- ΑΤΜ.
- Μηχάνημα αυτόματης ζύγισης και τιμολόγησης.
- Μηχάνημα προπληρωμής τελών.
- Μηχάνημα σειράς προτεραιότητας.

8. ΕΡΩΤΗΣΗ

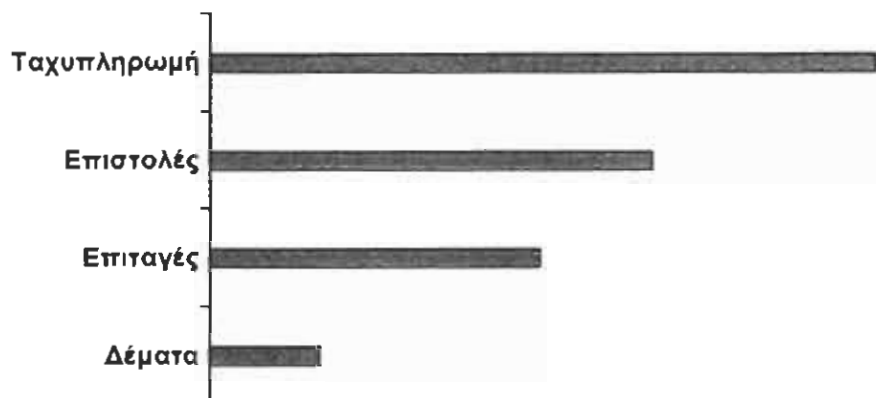
Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Ταχυπληρωμή.
- Επιστολικό Ταχυδρομείο (Εσωτερικό – Εξωτερικό).
- Επιταγές.
- Χρηματοοικονομικά Προϊόντα.
- Φιλοτελικά προϊόντα.
- Μικροδέματα (μέχρι 2 κιλά)

9. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ**10. ΕΡΩΤΗΣΗ**

Ποιος είναι ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται ημερησίως;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1.300 – 1.600 άτομα.

11. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

10 λεπτά.

12. ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα Διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι τακτικοί πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του καταστήματος. Με τυχόν παράπονα πελατών αλλά και με προβλήματα των υπαλλήλων ασχολείται ο Διευθυντής.

13. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοι στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Μεγαλύτερη προσέλευση Πελατών, προσφέροντας καλύτερη εξυπηρέτηση προς αυτούς.
- Αύξηση των εσόδων που προέρχονται από τα χρηματοοικονομικά προϊόντα.
- Διαφήμιση των προϊόντων των ΕΛΤΑ.

14. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες δυσκολίες απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά τη διεκπεραίωση της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Έλλειψη προσωπικού.
- Χαμηλό επίπεδο γνώσης χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

4.4. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ- ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 15
ΙΘΗΝΑ.

1. ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Διανομής.

2. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1990.

3. ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο.

4. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζόμενους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

53 άτομα.

5. ΕΡΩΤΗΣΗ

Από ποια βαθμίδα εκπαίδευσης προέρχονται οι εργαζόμενοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

3 άτομα είναι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης και οι υπόλοιποι είναι Μέσης Εκπαίδευσης.

6. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι πόστα υπάρχουν στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- > 8 άτομα στην Ταξινόμηση.
- > 41 διανομείς.
- > 2 άτομα ασχολούνται με τα συστημένα.
- > 1 άτομο στη Διαχείριση (Λογιστήριο).
- > Προϊστάμενος.

7. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- > Τα πάντα είναι χειροκίνητα.
- > Διαθέτει 2 οχήματα.

8. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- > Διανομή Αλληλογραφίας.
- > Διανομή Επιταγών.
- > Ταχυπληρωμές.

9. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Όλες οι υπηρεσίες έχουν ανάλογη ζήτηση.

10. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται ημερησίως;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ο κάθε διανομέας εξυπηρετεί περίπου 1.200 πελάτες την ημέρα.

11. ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα Διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Γενικά οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι. Δεν έχουν παρουσιαστεί προβλήματα με τους διανομείς. Τη Διαχείριση παραπόνων έχει αναλάβει ο Προϊστάμενος. Οι εργαζόμενοι έχουν δημιουργήσει μια άτυπη επιτροπή, η οποία απευθύνεται στον Προϊστάμενο για κάθε πρόβλημα.

12. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοι στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ο κυριότερος στόχος είναι η αύξηση του ποσοστού επίδοσης της αλληλογραφίας.

13. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες δυσκολίες - απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά τη διεκπεραίωση της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το κατάστημα αντιμετωπίζει πρόβλημα όταν κάποιος από τους διανομείς αρρωστήσει, γιατί δεν υπάρχει κάποιος άλλος να τον αντικαταστήσει.

4.5. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΤΟΥΝΑΣ ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ**1. ΕΡΩΤΗΣΗ**

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Κατάστημα Συναλλαγής.

2. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1950.

3. ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο.

4. ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζόμενους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

3 μόνιμοι εργαζόμενοι.

5. ΕΡΩΤΗΣΗ

Από ποια βαθμίδα εκπαίδευσης προέρχονται οι εργαζόμενοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Μέσης εκπαίδευσης.

6. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι πόστα υπάρχουν στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- 1 Προϊστάμενος
- 1 Αστικός Διανομέας
- 1 Αγροτικός Διανομέας

7. ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Δεν χρησιμοποιείται καθόλου τεχνολογικός εξοπλισμός, τα πάντα γίνονται με το χέρι.

8. ΕΡΩΤΗΣΗ

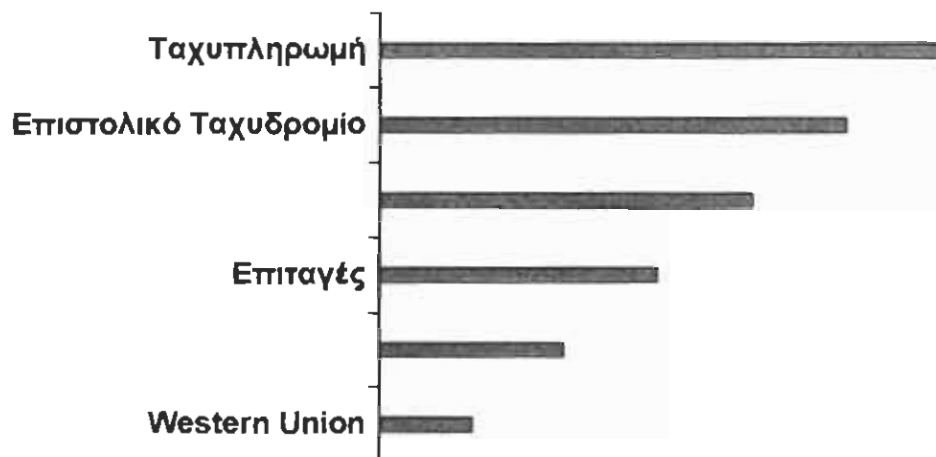
Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ▶ Γραμματόσημο.
- ▶ Ταχυπληρωμές.
- ▶ Επιστολικό Ταχυδρομείο.
- ▶ Μικροδέματα.
- ▶ Επιταγές (Εσωτερικού – εξωτερικού).
- ▶ Ολυμπιακά και Φιλοτελικά Προϊόντα σε περιορισμένο αριθμό.
- ▶ Western Union και Eurogiro.

9. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ**10. ΕΡΩΤΗΣΗ**

Ποιος είναι ο αριθμός των πελατών που εξυπηρετούνται ημερησίως;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 20 - 25 άτομα.

11. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Τις περισσότερες φορές ο χρόνος αναμονής των πελατών είναι μηδενικός.

12. ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα Διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι. Τα τυχόν παράπονα που παρουσιάζονται τα διαχειρίζεται ο Προϊστάμενος.

13. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοι στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Λύξηση των εσόδων.

14. ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες δυσκολίες – απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά τη διεκπεραίωση της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το κατάστημα δεν αντιμετωπίζει ιδιαίτερα προβλήματα κατά την διεκπεραίωση της αποστολής του.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Ο ΕΛΤΑ από το 1828 που ιδρύθηκε, έχει καταφέρει να ικανοποιεί τις Ταχυδρομικές ανάγκες των πολιτών με επιτυχία, προσαρμόζοντας κάθε φορά τη φιλοσοφία του, τα προϊόντα του και τον τρόπο δράσης του στις σύγχρονες και απαιτητικές συνθήκες. Για το λόγο αυτό άλλωστε, συνεχίζει να αποτελεί σημαντικό «όργανο» του κράτους και να συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία όπως προκύπτει από την έρευνα την οποία κάναμε, ξεκίνησαν με μεγάλες δυσκολίες και πέρασαν από διάφορα στάδια μέχρι να φτάσουν στο ικανοποιητικό επίπεδο το οποίο βρίσκονται σήμερα. Όμως επειδή οι συνθήκες και τα δεδομένα αλλάζουν και ο Οργανισμός το έχει καταλάβει, δεν επαναπαύεται, συνεχώς θέτει νέους στόχους και χαράζει νέα πορεία, πραγματοποιώντας μεγάλες επενδύσεις, παίρνοντας ρίσκα και εισάγοντας προϊόντα και υπηρεσίες, που ξεφεύγουν από τις συνηθισμένες παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες.

Βασισμένοι στα στοιχεία τα οποία συγκεντρώσαμε για την παρούσα εργασία, μπορούμε να πούμε ότι ο ΕΛΤΑ συγκαταλέγεται στην κατηγορία των μεγάλων και αξιόπιστων Οργανισμών.

Ωστόσο όμως, θεωρούμε ότι θα πρέπει να γίνουν κάποιες αλλαγές. Κατά τη γνώμη μας ο ΕΛΤΑ θα ήταν καλό να αφήσει τον εναγκαλισμό του κράτους και να λειτουργεί πλέον με ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια, δηλαδή να μειωθεί ο δημόσιος χαρακτήρας του και ταυτόχρονα να αυξηθεί ο κοινωνικός του ρόλος.

Επίσης ένα σημαντικό πρόβλημα που αντιμετωπίζει είναι η μη ύπαρξη καταρτισμένου προσωπικού στις νέες τεχνολογίες. Ο ΕΛΤΑ διαθέτει προσωπικό σχετικά μεγάλης ηλικίας, το οποίο δεν μπορεί να προσαρμοστεί εύκολα στις νέες συνθήκες εργασίας, για παράδειγμα τη χρήση του υπολογιστή. Είναι επομένως απαραίτητη η ανανέωση του προσωπικού με άτομα νέα, τα οποία θα έχουν γνώσεις χειρισμού της τεχνολογίας.

Ακόμη θεωρούμε ότι τα Ελληνικά Ταχυδρομεία δεν έχουν δώσει μεγάλη σημασία στη διαφήμιση των προϊόντων τους, αφού υπάρχουν άτομα, τα οποία δεν γνωρίζουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτουν τα ΕΛΤΑ. Άρα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διαφήμιση των προϊόντων.

Έχοντας ολοκληρώσει την εργασία μας, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι ο Οργανισμός ΕΛΤΑ κατέχει μια εξέχουσα θέση μέσα στην Ελληνική κοινωνία, αλλά και ειδικότερα μέσα στην συνείδηση του κάθε Έλληνα πολίτη.

ΠΗΓΕΣ

1. Κωνσταντινίδης Μωσής Κ., *Τα Ταχυδρομεία στην Ελλάδα, Ελληνικά Γράμματα Αθήνα 2002.*
2. *Ετήσιος Απολογισμός των ΕΛΤΑ 2001.*
3. *Επιστολή (περιοδική έκδοση του ΕΛΤΑ, τεύχος 21 Ιουλίου 2003).*
4. *Μελέτη και Έρευνα της Ταχυδρομικής Αγοράς, Μάρτιος 2001.*
5. *Συλλογικές Συμβάσεις και Καταστατικό Ομοσπονδίας εργαζομένων ΕΛΤΑ, Αθήνα 1990.*
6. *Καταστατικό Σωματίου Ταχυδρόμων ΕΛ-ΤΑ Αθήνας & Ν. Αττικής.*
7. *Ενημερωτικά και Διαφημιστικά Φυλλάδια.*
8. *Εγκύκλιοι που υπάρχουν στα Ταχυδρομικά Καταστήματα.*
9. *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος πρώτο, Αρ. Φύλλου 282, 18 Δεκεμβρίου 1998.*
10. *Προφορικές πληροφορίες.*
11. *www.elta.gr*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

ΑΡ. Μ.Α.Ε. 1429/01/Β/86/1428

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ 31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2001 - 31η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2001)

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ

	Ποσά κλειομένης χρήσεως 2001			Ποσά προηγούμενης χρήσεως 2000		
	Αξία κτήσεως	Αποσβέσεις	Αναποσβ. αξία	Αξία κτήσεως	Αποσβέσεις	Αναποσβ. αξία
Β. ΕΣΟΔΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΣ						
4 Λοιπά έσοδα εγκαταστάσεως	9.365.818.922	3.384.972.350	5.980.846.572	4.685.916.583	1.651.457.895	3.034.458.688
Γ. ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ						
II. Ενσώματες ακινητοποιήσεις						
1 Γήπεδα - Οικόπεδα	5.976.062.692	0	5.976.062.692	5.973.285.431	0	5.973.285.431
3 Κτίρια και τεχνικά έργα	11.069.393.851	6.933.916.188	4.135.477.663	10.178.353.423	6.370.396.626	3.807.956.797
4 Μηχανήματα - Τεχν. εγκαταστάσεις & λοιπός μηχανολογικός εξοπλισμός	1.167.241.276	425.883.497	741.357.779	839.092.535	323.745.725	515.346.810
5 Μεταφορικά μέσα	4.538.562.573	2.652.171.578	1.886.390.995	3.367.952.524	2.300.894.330	1.067.058.194
6 Επίπλα και λοιπός εξοπλισμός	8.577.337.936	5.443.247.163	3.134.090.773	6.400.746.441	4.667.775.386	1.732.971.055
7 Ακινήτοποιήσεις υπό εκτέλεση και προκαταβολές	912.626.232	0	912.626.232	1.014.896.107	0	1.014.896.107
Σύνολο ακινητοποιήσεων	32.241.224.560	15.455.218.426	16.786.006.134	27.774.326.461	13.662.812.067	14.111.514.394
III. Συμμετοχές και άλλες μακροπρόθεσμες χρηματοοικονομικές απαιτήσεις						
1 Συμμετοχές σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις			701.750.000			701.750.000
7 Λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις			57.181.203			50.106.251
			<u>758.931.203</u>			<u>751.856.251</u>
Σύνολο παγίου ενεργητικού (ΓII + ΓIII)			17.544.937.337			14.863.364.645
Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ						
I. Αποθέματα						
1 Εμπορεύματα			397.523.357			305.181.985
4 Αναλώσιμα υλικά - Ανταλλακτικά			965.146.964			967.637.901
			<u>1.362.670.321</u>			<u>1.272.819.886</u>
II. Απαιτήσεις						
1 Πελάτες			12.555.542.784			13.022.209.278
4 Κεφάλαια εισπρακτέα στην επόμενη χρήση			0			19.000.000.000
10 Επισφαλείς - επίδοκι πελάτες & χρεώστες	1.099.279.388			1.099.279.388		
3 Μείον: Προβλέψεις	<u>989.279.112</u>		1.100.000.276	<u>1.099.279.112</u>		276
5 Βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις κατά συνδεδεμένων επιχ/σεων			814.812.373			0
11 Χρεώστες διάφοροι						
- Ταχυδρ. επίτ. εξωτερικού	6.032.099.991			926.528.713		
- Απαιτήσεις διεθνών συμφηφιασμών	4.668.593.959			4.232.106.379		
- Προκαταβολές προσωπικού	1.772.087.995			1.717.351.227		
- Λοιπές απαιτήσεις	<u>3.113.129.333</u>		15.585.911.278	<u>2.955.781.216</u>		9.831.767.535
12 Λογ/γιοί διαχείρισης προκαταβολών και πιστώσεων			0			15.597.799
			<u>29.066.266.711</u>			<u>41.869.574.888</u>
III. Χρεόγραφα						
1 Μετοχές			9.554.950			10.146.750
3 Λοιπά χρεόγραφα			20.135.790.839			20.162.003.688
			<u>20.145.345.789</u>			<u>20.172.150.438</u>
IV. Διαθέσιμα						
1 Ταμείο			5.589.427.346			8.479.923.002
3 Καταθέσεις όψεως και ημερησίου			95.277.439.079			70.094.551.495
			<u>100.966.866.425</u>			<u>78.574.474.497</u>
Σύνολο κυκλοφορούντος ενεργητικού (ΔI + ΔII + ΔIII + ΔIV)			151.541.149.246			141.889.019.709
Ε. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ						
1 Έξοδα επόμενων χρήσεων			158.601.212			112.940
2 Έσοδα χρήσης εισπρακτέα			10.332.524.594			8.033.447.473
			<u>10.491.125.806</u>			<u>8.033.560.413</u>
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ (Β + Γ + Δ + Ε)			185.558.058.961			167.820.403.455
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΣΕΩΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΥ						
2 Χρεωστικοί λογ/γιοί εγγυήσεων & εμπρησμάτων ασφαλείας			4.317.101.610			2.824.810.397
4 Λοιποί λογαριασμοί τάζεως			46.740.500.165			16.664.626.793
			<u>51.057.601.775</u>			<u>19.489.437.190</u>

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

1. Με την από 28/6/2001 Τεχνική Συμπλήρωση των μετόχων αυξήθηκε το μετοχικό κεφάλαιο του Οργανισμού κατά όγκο 5.000.000.000 με κεφαλαιοποίηση απείραματων και μετέδρα κατά 48.054.283.905 όγκο με απόσβεση ζημιάς

ΠΑΘΗΤΙΚΟ

Ποσα κλειόμενης χρήσεως 2001

Ποσα προηγούμενης χρήσεως 2000

A. ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

I. Μετοχικό κεφάλαιο

- 1 Καταβλημένα (114.217.800 μετοχές των 579.275 δρα.)
- 2 Οφειλόμενο

66.163.516.095
0
66.163.516.095

90.217.797.900
19.000.000.000
109.217.797.900

III. Διαφορές αναπροσαρμογής - Επιχορηγήσεις

- 3 Επιχορηγήσεις παγίου ενεργητικού

3.386.683.926

6.185.121.935

IV. Αποθεματικά κεφάλαια

- 1 Τακτικό αποθεματικό
- 2 Αποθεματικό καταστατικού
- 3α Υπερβία εισφερομένων ελαδων (Π.Δ. 1297/72)
- 7 Κρατήσεις για χρηματοδότηση παγίων επενδύσεων

114.750
1.694.519
17.743.160
7.356.231.618
7.375.784.047

114.750
1.694.519
17.743.160

8.270.292.744
8.289.845.173

V. Αποτελέσματα εις νέον

- Υπόλοιπο κερδών χρήσεως εις νέον
- Υπόλοιπο ζημιών προηγ. χρήσεων

5.292.311.197
39.906.916.777
34.614.605.580

4.308.468.733
192.269.669.415
187.961.200.682

Σύνολο ιδίων κεφαλαίων (AI + AIII + AIV + AV)

42.311.378.488

35.731.563.426

B. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ & ΕΞΟΔΑ

- 1 Προβλέψεις για αποζημίωση προσωπικού λόγω εξόδου από την υπηρεσία
- 2 Λοιπές προβλέψεις

16.410.464.480
5.209.917.151
21.620.381.631

16.793.547.111
5.614.373.488
22.407.920.599

Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

II. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις

- 1 Προμηθευτές
- 4 Πρακτατοβόλες πελατών
- 5 Υποχρεώσεις από φόρους τέλη
- 6 Ασφαλιστικοί οργανισμοί
- 7 Μακρ. υποχρ. κληρωτές στην επόμενη χρήση
- 8 Υποχρεώσεις σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις
- 11 Πιστωτές διάφοροι
 - Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων
 - Επιτ. Νομικών Προσώπων
 - Αποδοτές εισπραχθείς τρίτων
 - Ταχυδρομικές επιτ. εσωτερικού
 - Υποχρεώσεις διεθνών συμφηφισμών
 - Λοιπές υποχρεώσεις

2.879.322.968
632.310.928
1.650.803.076
5.765.621.359
0
0

2.929.488.551
800.058.368
1.512.367.981
5.599.132.687
5.000.000.000
334.592.985

7.147.857.84
66.937.965.583
16.862.337.495
8.662.318.209
2.083.468.873
2.162.064.963

97.422.940.857
108.350.999.188
108.350.999.188

3.821.906.490
53.045.223.953
17.963.032.862
6.340.371.475
6.56.207.250
1.537.894.128

81.364.636.158
99.540.276.730
99.540.276.730

Σύνολο υποχρεώσεων (BII)

Δ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ

- 1 Έσοδα επόμενων χρήσεων
- 2 Έξοδα χρήσης βουλεψμενισ

399.012.504
12.966.287.090
13.275.299.654

294.795.066
9.845.846.734
10.140.642.700

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ (A + B + Γ + Δ)

185.5580.58.96.1

167.8204.03.45.5

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ

- 2 Πιστωτικοί λογαριαμοί εργαζομένων & εμπραγμάτων ασφαλείων
- 4 Λοιποί λογαριασμοί τάζεως

4.317.101.610
46.740.500.1.65
51.057.601.775

2.824.810.397
16.664.626.793
19.489.437.190

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΧΡΗΣΕΩΣ
31ης ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2001 (1 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2001)

	Ποσα • λειτουργίας χρήσεως 2001		Ποσα προηγούμενης χρήσεως 2000	
I. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΣ				
Εκδόσεις εργασιών (παρούσα ή προηγούμενη)		129.594.729.513		129.594.729.513
Μείον: Κόστος πωληθέντων		134.781.163.607		134.781.163.607
Μικτά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως		14.809.163.906		587.068.305
Πλέον: Άλλα έσοδα εκμεταλλεύσεως		1.129.820.798		497.672.622
Σύνολο		15.938.984.704		14.184.946.173
ΜΕΙΟΝ: 1 Έξοδα διοικητικής λειτουργίας	1.102.834.107		6.529.087.488	
3 Έξοδα λειτουργίας διαθεσίμων	1.822.416.365	12.846.250.672	1.300.903.237	1.029.990.72
Μικτά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως		3.092.734.032		1.549.553.428
ΠΛΕΟΝ: 2 Έσοδα χρεογράφων	1.200.001.050		1.290.001.050	
4 Πιστωτικοί τόκοι & συναφή έσοδα	1.053.116.358		801.357.740	
	2.253.117.208		2.001.358.790	
Μείον:				
3 Χρεωστικοί τόκοι & συναφή έξοδα	400.679.162	400.679.162	1.852.438.046	997.053.790
Οδικά αποτελέσματα (κέρδη) εκμεταλλεύσεως		4945.172.078		1.004.305.000
II. ΠΛΕΟΝ: ΕΚΤΑΚΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ				
1 Έκτακτα & ανόργανα έσοδα	1.067.184.399			1.106.438.040
2 Έκτακτα κέρδη	124.177.059			0
3 Έσοδα προηγούμενων χρήσεων	868.901.891			1.225.335.556
4 Έσοδα από πωλήσεις προηγ. χρήσεων	0			51.634.597
	2.060.263.349			2.383.408.193
Μείον:				
1 Έκτακτα & ανόργανα έξοδα	222.790.793		1.112.128.277	
2 Έκτακτες ζημιές	3.085.429		27.057.613	
3 Έξοδα προηγούμενων χρήσεων	1.487.248.008	1.713.124.230	347.139.119	1.095.013.988
Οργανικά & έκτακτα αποτελέσματα (κέρδη)		5.292.311.197		2.234.199.876
ΜΕΙΟΝ:				
Σύνολο αποσβέσεων παγίων στοιχείων	3.595.324.609			2.387.755.599
Μείον: Οι από αυτές ενσωματωμένες στο λειτουργικό κόστος	3.595.324.609	0		0
ΚΑΘΑΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ		5.292.311.197		4.308.468.733
(κέρδη) προ φόρων				