

Analiza značajki međunarodnog poštanskog prometa

Pribanić, Valentino

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:119:967695>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-06**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Transport and Traffic Sciences -
Institutional Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Valentino Pribanić

ANALIZA ZNAČAJKI MEĐUNARODNOG
POŠTANSKOG PROMETA

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2016.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
POVJERENSTVO ZA DIPLOMSKI ISPIT

Zagreb, 19. travnja 2016.

Zavod: **Zavod za poštanski promet**
Predmet: **Tehnologija poštanskog prometa II**

DIPLOMSKI ZADATAK br. 3509

Pristupnik: **Valentino Pribanić (0135219625)**
Studij: **Promet**
Smjer: **Poštanski promet**

Zadatak: **Analiza značajki međunarodnog poštanskog prometa**

Opis zadatka:

U radu je potrebno pregledno prikazati oblike i načela organiziranja poštanskog prometa na međunarodnoj razini. Metodološki korektno, uz korištenje odgovarajućih inženjerski primjerenih alata, provesti analizu predočenog područja te se upoznati sa nekim ključnim posebnostima tog aspekta poštanskog prometa. Prikupiti i na odgovarajući način obraditi podatke na temelju kojih bi se utvrdili eventualni trendova te drugih zakonitosti u prometima međunarodnih poštanskih pošiljaka.

Zadatak uručen pristupniku: 14. ožujka 2016.

Mentor:

Predsjednik povjerenstva za
diplomski ispit:

dr. sc. Tomislav Kljak

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

DIPLOMSKI RAD

**ANALIZA ZNAČAJKI MEĐUNARODNOG
POŠTANSKOG PROMETA**

**ANALYSIS OF CHARACTERISTICS OF
INTERNATIONAL POSTAL TRAFFIC**

Mentor: dr. sc. Tomislav Kljak

Student: Valentino Pribanić, bacc. ing. traff.

0135219625

Zagreb, 2016.

Sažetak

Poštanska djelatnost ima izuzetan međunarodni karakter djelovanja i osnivanjem Svjetske poštanske unije (UPU) uspostavljeni su temelji međunarodne koordinacije prijenosa pošiljaka među svim državama. U radu su prikazane neke ključne posebnosti međunarodnog poštanskog prometa. Navedena su i objašnjena načela na kojima se međunarodni poštanski promet temelji. Kontinuirano se provode mjerenja kvalitete međunarodnog prometa pošiljaka. Jasno su prikazani postupci rada s međunarodnim poštanskim pošiljkama. Prikazani su i obrađeni podaci o međunarodnim paketskim pošiljkama te analizirani po godinama, mjesecima, sortirnicama. Analizom podataka vidljive su promjene u količini pošiljaka te se na temelju toga mogu predviđati određeni kapaciteti za obradu pošiljaka te raspodjela tokova pošiljaka.

Summary

Postal sector has an exceptional international nature of operation and with the establishment of the Universal Postal Union (UPU), international coordination foundations of package shipment among all countries were established. In the paper some of the key particularities of international postal traffic are shown. Principles which the international postal traffic is based on are listed and explained. Quality measurements of international package shipment are conducted continuously. Procedures of work with international postal packages are plainly presented. Also the data concerning international package shipments are shown and analyzed by years, months and sorting areas. By analyzing the data, changes in the amount of shipments can be seen and based on that, certain capacities for package processing and flow distribution can be foreseen.

Ključne riječi: međunarodni poštanski promet; tehnološki postupci; carinjenje; kvaliteta; tokovi pošiljaka

Key words: International Postal Traffic, technological procedures; customs clearance, quality; shipments flow

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. NAČELA I ORGANIZACIJA FUNKCIONIRANJA MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA	2
2.1. Načela međunarodne poštanske integracije.....	3
2.1.1. Jedinstvenost poštanskog teritorija	3
2.1.2. Sloboda poštanskog tranzita	3
2.1.3. Jedinstvenost međunarodnih poštanskih tarifa i obračuna.....	3
2.1.4. Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja	6
2.1.5. Međunarodna poštanska arbitraža	6
2.2. Organizacija i funkcioniranje Svjetske poštanske unije (UPU)	6
2.3. Svjetska poštanska konvencija SPK	9
2.3.1. Osnovne poštanske usluge (pisma i paketi)	10
2.3.2. Dodatne poštanske usluge	10
2.3.3. Carina i druge opće odredbe	11
3. PREGLED TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH POŠTANSKIH POŠILJAKA	12
3.1. Tržište međunarodnih poštanskih pošiljaka u svijetu	12
3.2. Tržište međunarodnih poštanskih pošiljaka u Republici Hrvatskoj.....	14
4. KVALITETA U MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM PROMETU	18
4.1. Fond za kvalitetu usluga	18
4.2. UNEX sustav.....	19
5. TEHNOLOŠKI POSTUPCI S MEĐUNARODNIM POŠTANSKIM POŠILJKAMA U HRVATSKOJ POŠTI	23
5.1. Rad u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo.....	25
5.2. Rad u izmjeničnom uredu s pošiljkama za inozemstvo	27
5.3. Rad u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva	29
5.4. Rad u izmjeničnom uredu s pošiljkama iz inozemstva	31
6. STATISTIČKA ANALIZA TOKOVA PAKETSKIH POŠTANSKIH POŠILJAKA U MEĐUNARODNOM PROMETU PO RAZINAMA	33
7. ZAKLJUČAK.....	41
LITERATURA.....	42
POPIS KRATICA I AKRONIMA	43
POPIS SLIKA	44
POPIS TABLICA.....	45
METAPODACI.....	46
IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST	47

1. UVOD

Cilj ovoga diplomskog rada je prikazati posebnosti međunarodnog poštanskog prometa. Prikazati i objasniti oblike i načela organiziranja međunarodnog poštanskog prometa, strukturu i način funkcioniranja.

Tematski rad je strukturiran u 7 poglavlja:

1. Uvod
2. Načela i organizacija funkcioniranja međunarodnog poštanskog prometa
3. Pregled tržišta međunarodnih poštanskih pošiljaka
4. Kvaliteta u međunarodnom poštanskom prometu
5. Tehnološki postupci s međunarodnim poštanskim pošiljkama u Hrvatskoj pošti
6. Statistička analiza tokova paketskih poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu po razinama
7. Zaključak

U drugom poglavlju su navedena i objašnjena načela i oblici organiziranja poštanskog prometa na međunarodnoj razini. Prikazana je organizacijska struktura Svjetske poštanske unije i opisano njezino funkcioniranje. Opisana je i Svjetska poštanska konvencija.

Treće poglavlje odnosi se na tržište međunarodnih poštanskih pošiljaka na razini Republike Hrvatske i globalnoj razini. Dijagramski su prikazani podaci tržišta međunarodnih poštanskih pošiljaka.

U četvrtom poglavlju opisan je UNEX sustav za mjerenje kvalitete prijenosa prioritetnih test pismovnih pošiljaka.

U petom poglavlju prikazani su tehnološki postupci s međunarodnim poštanskim pošiljkama u Hrvatskoj pošti.

Šesto poglavlje odnosi se na statističku analizu tokova paketskih poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu po razinama. Obradeni su statistički podaci Hrvatske pošte te su prikazani tablicama i grafikonima.

U izradi diplomskog rada korišteni su podaci s Interneta, separati s predavanja, strategije i dokumenti vezani za poštanski promet te interni podaci i materijali Hrvatske pošte.

2. NAČELA I ORGANIZACIJA FUNKCIONIRANJA MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA

Međunarodni poštanski promet kao globalni sustav bazira se na suradnji poštanskih uprava koje su institucionalizirane (stalni i povremeni organi) te pravno – politički regulirana (međunarodne konferencije, zakoni...).

U međunarodnom poštanskom prometu razlikuju se tri osnovna oblika integracije:

- Svjetska poštanska unija (*Universal Postal Union – UPU*)
- Regionalne poštanske udruge (*European Conference of Postal and Telecommunications Administrations – CEPT*)
- Bilateralni ugovori zemalja

Povijesno gledajući, razvoj međunarodnog poštanske suradnje i sporazuma kretao se od bilateralnim ka regionalnim. Taj razvoj započeo je u 16. stoljeću kada se javila povećana potreba za prijenosom pošiljaka na globalnoj, odnosno međunarodnoj razini. Bilateralnim ugovorima susjednih zemalja pokušavala se uspostaviti regulacija međunarodnih poštanskih odnosa, no problem je postajao sve složeniji nakon što su se pošiljke tranzitirale. Prema bilateralnim ugovorima odvijala se razmjena pošiljaka, zaključaka, obračuna između susjednih zemalja. Povećanjem obujma poštanskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu u 19. stoljeću, javila se potreba za usklađivanjem transportnih veza, naplata i obračuna poštarina između država. Veći regionalni savezi zemalja Austro – Ugarske i Njemačke konfederacije uspostavljeni su u prvoj polovini 19. stoljeća. Sjedinjene Američke Države (SAD) su 1862. godine diplomatskom notom inicirale regulaciju međunarodnih poštanskih odnosa. Multilateralna konferencija bila je potaknuta od strane ministra pošta SAD Montgomery Blair. Konferencija je održana 1863. godine u Parizu na kojem je sudjelovalo 15 zemalja koje su činile 90% međunarodne trgovine i više od 90% međunarodnih pismovnih pošiljaka. Konferencija je izradila preporuke za:

- Unifikaciju težine pisma
- Unifikaciju teretnih osnova i konstrukcija
- Jedinstven postupak diobe poštanskih tarifa
- Odredbe o međunarodnom poštanskom transportu

Nakon prve poštanske konferencije sazvan je i prvi konges u Bernu 1874. godine na kojem je osnovana „Opća poštanska udruga“, a koja je kasnije preimenovana u Svjetsku poštansku uniju. [1]

2.1. Načela međunarodne poštanske integracije

Međunarodni poštanski promet temelji se na nekoliko integrativnih načela:

- Jedinstvenost poštanskog teritorija
- Sloboda poštanskog tranzita
- Jedinstvenost međunarodnih poštanskih tarifa i obračuna
- Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja
- Institucije međunarodne arbitraže za rješavanje sporova
- Funkcioniranje jedinstvenih međunarodnih organa [1]

2.1.1 Jedinstvenost poštanskog teritorija

Teritorij svih zemalja članica Svjetske poštanske udruge čini jedinstveni teritorij poštanskog prometa i to je temeljno načelo međunarodne integracije. Načelo jedinstvenog poštanskog teritorija odnosi se samo na pismovne pošiljke. Prema ovom načelu svaka država članica UPU ima obvezu i pravo da na svom teritoriju organizira:

- Redoviti prijem pismovnih pošiljaka putem svojih pošta za primatelje u drugim zemljama
- Redovitu isporuku pismovnih pošiljaka koje dolaze iz drugih zemalja
- Redoviti tranzit pošiljaka/zaključaka koji prelaze preko teritorija zemlje [1]

2.1.2. Sloboda poštanskog tranzita

Tranzit je posredovanje u prijenosu poštanskih pošiljaka treće zemlje (jedne ili više njih), između zemlje porijekla i zemlje odredišta. Postoje otvoreni i zatvoreni tranzit. Otvoreni tranzit je kada nema dovoljne količine pošiljaka za sačinjavanje izravnog zaključka za „izmjeničnu poštu“ zemlje odredišta, a zatvoreni tranzit je kada je izravni zaključak do odredišne zemlje. Načelo slobode poštanskog tranzita obvezuje članicu UPU da pošiljke otprema najbržim i najkraćim vezama. Pravo nepovredivosti pošiljaka u tranzitu apsolutno je kada se radi o pismima i dopisnicama. Zemlja preko koje se odvija tranzit pošiljaka ima obvezu koristiti efikasan prijevoz koji inače koristi za vlastite pošiljke. U vrijeme rata i drugih izvanrednih situacija sloboda tranzita može biti umanjena i tada je regulirana aktima UPU i „Haškom konvencijom“. U slučaju da se neka zemlja ne pridržava pravila slobodnog tranzita, provodi se mjera „poštanske izolacije“ odnosno s takvom zemljom se prekidaju sve poštanske veze. [1]

2.1.3. Jedinstvenost međunarodnih poštanskih tarifa i obračuna

Ovo načelo se temelji na tome da svaka država članica UPU poštarinu određuje u svojoj valuti, a na osnovi ekvivalentne vrijednosti te valute prema „zlatnom franku“ koji je jednak 100 santima i služi samo kao obračunska valuta. Vrijednost zlatnog franka izražena je težinom 10/131 grama zlata čistoće 0,900. Tarife se utvrđuju u okviru dozvoljenih limita. Kod kombiniranih tarifa (terminalni + tranzitni udjeli), struktura udjel je utvrđena aktima UPU i terminalni udjeli

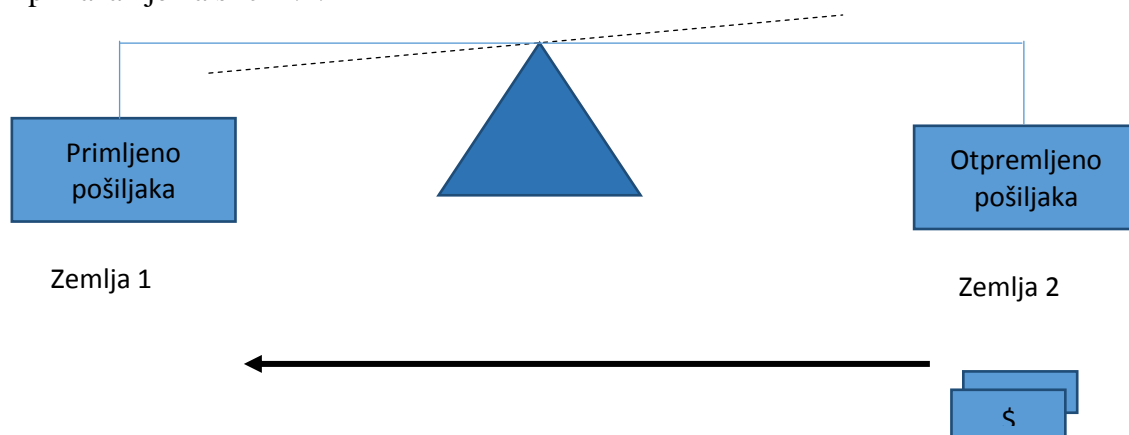
pripadaju polaznoj i odredišnoj upravi. Akti UPU utvrđuju postupke obračuna tarifnih naknada i plaćanja.

Cijene utvrđene aktima UPU mogu biti:

- Redovne (normalni prijenosi pošiljaka)
- Posebne (za posebna rukovanja pošiljkama, kao što su preporučeno itd.)
- Dopunske (npr. zrakoplovni prijevoz pošiljaka)

Obračunski sustavi koji se primjenjuju u međunarodnom poštanskom obračunu:

- Za pismovne pošiljke svaka zemlja zadržava naplaćenu poštarinu, a u slučaju da neka zemlja prima veću količinu pismovnih pošiljaka nego što otprema u drugu zemlju tada im pravo naplatiti terminalne troškove (obračunate po kilogramu u visini koju određuje UPU) za višak primljenih pismovnih pošiljaka. Ovakav sustav obračuna prikazan je na slici 2.1.



Slika 2.1. Shema plaćanja terminalnih troškova između dviju zemalja za razlike količine pošiljaka

- Za prijevoz pismovnih pošiljaka zrakoplovom (pošiljatelj zahtijeva) naplaćuje se dopunska poštarina, a slično je i u situaciji kada se prevoze paketi brodovima u prekomorskom prometu.
- Troškovi tranzitnih prijevoza pismovnih pošiljaka preko teritorija drugih zemalja obračunavaju se i plaćaju po posebnom obračunskom sustavu. Svake tri godine obavljaju se statistička snimanja broja i težine zaključaka koji se prevoze preko teritorija pojedine zemlje te se na temelju tih izračuna i naknada utvrđenih aktima UPU određuje godišnja kvota tranzitnih troškova.
- Metodom „prebijanja“ i konačnog utvrđivanja salda za svaku zemlju, obračunavaju se godišnje obveze i potraživanja po tranzitnim troškovima. Tada Međunarodni poštanski ured određuje koja će zemlja podmiriti saldo drugoj zemlji.
- Sustav obračuna na osnovi prosljeđivanja sastoji se od toga da polazna zemlja naplaćuje pošiljatelju cjelokupan iznos poštarine i dužna je platiti terminalne i tranzitne udjele zemalja koje su uključene u proces prijenosa pošiljaka.

- Sustav direktnog obračuna je kada u procesu prijenosa pošiljaka sudjeluju samo dvije zemlje.
- Poseban sustav obračuna i plaćanja postoji za plaćanje kotizacija između Međunarodnog poštanskog ureda i svih država članica.

Pismovne pošiljke, poštanski paketi i pošiljke poštansko financijskih usluga naslovljene na ili poslone od ratnih zarobljenika i od civilnih interniranih osoba, oslobođene su svih poštarina osim dopunske poštarine za zrakoplovni prijenos. [3]

Paketi su oslobođeni od plaćanja poštarine mase do 5 kg. Masa se povećava do 10 kg u slučaju paketa čiji sadržaj nije djeljiv ili paketa naslovljenih na logor ili predstavnika zatvorenika u logoru (*“hommes de confiance”*) radi raspodjele zarobljenicima. Sekogrami su oslobođeni svih poštarina, osim dopunske poštarine za zrakoplovni prijevoz. [1]

2.1.4. Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja

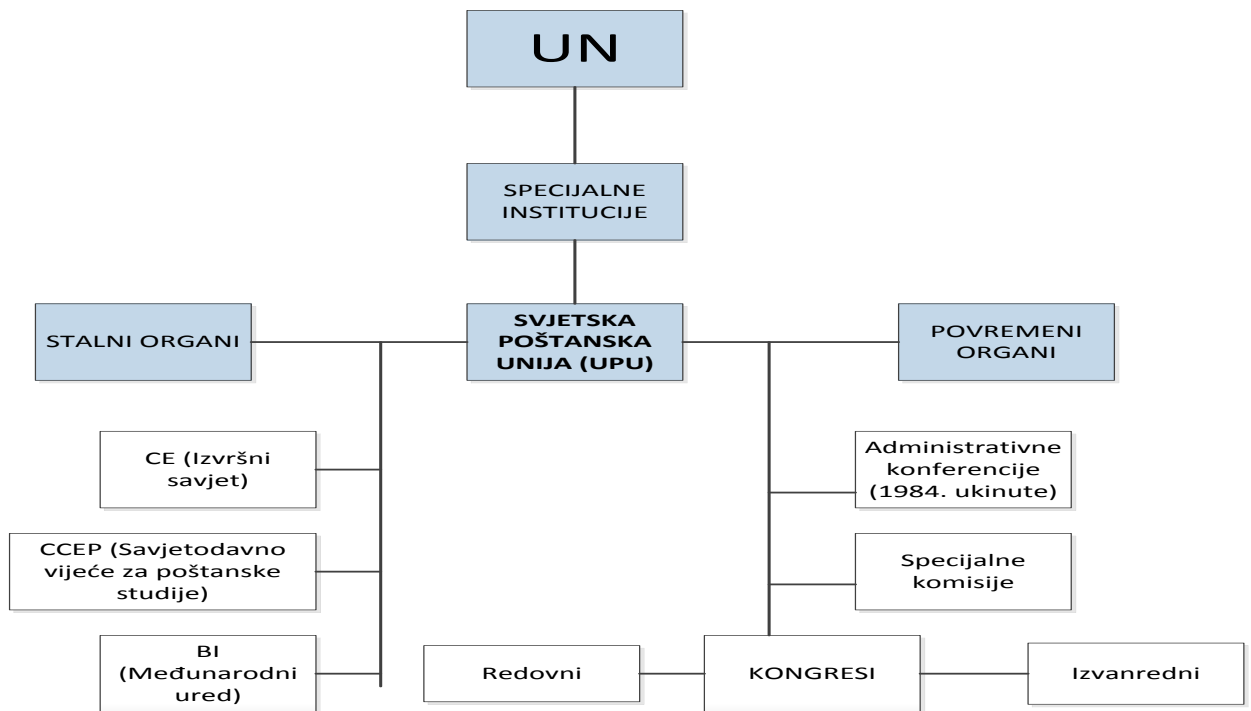
Znanstveno – stručna suradnja (kooperacija) značajan je integracijski oblik međunarodnog poštanskog prometa. U sklopu udruge uspostavljeno je Savjetodavno vijeće za poštanske studije (CCEP). Djelovanje Vijeća odvija se u plenunima, komisijama i radnim grupama, a program izrade studija utvrđuje svaki Kongres. [1]

2.1.5. Međunarodna poštanska arbitraža

Sporovi u UPU rješavaju se na drugačiji način od uobičajenih sporova na međunarodnom planu. Rješavaju se u pravilu preko posebne poštanske arbitraže gdje zemlje koje su u sporu biraju jednu poštansku upravu zemlje članice UPU u arbitražnu komisiju (ta zemlja nije neposredno zainteresirana). Treba naglasiti da se međunarodnom poštanskom arbitražom rješavaju samo sporovi u svezi materijalne odgovornosti poštanskih uprava. [1]

2.2. Organizacija i funkcioniranje Svjetske poštanske unije (UPU)

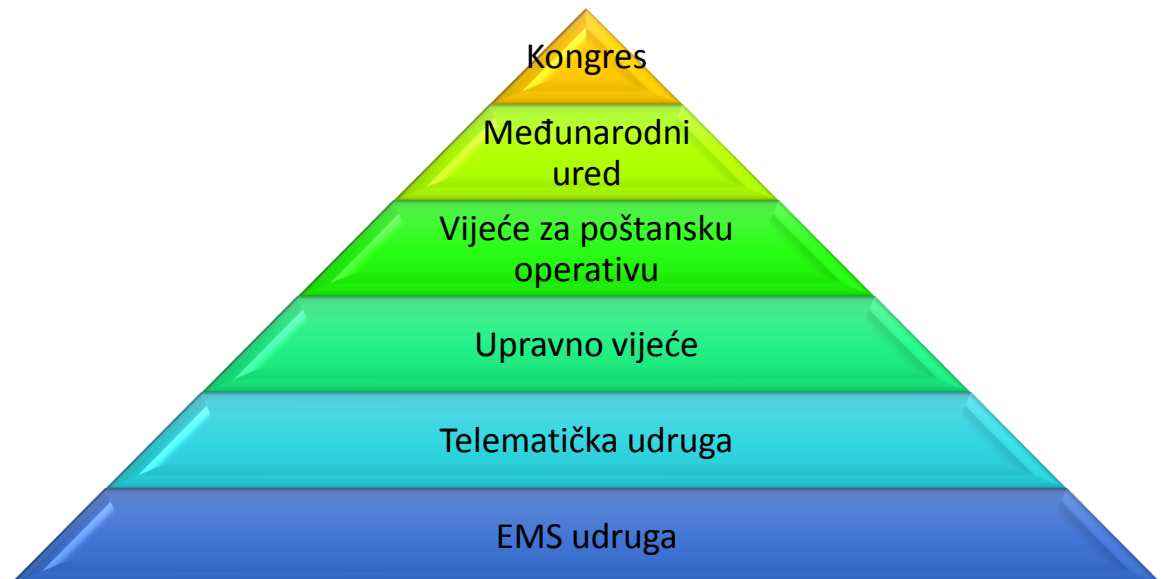
Svjetska poštanska unija - *Universal Postal Union* (UPU) predstavlja specijaliziranu Svjetsku međuvladinu organizaciju sa sjedištem u Bernu (Švicarska), osnovana 1874. godine, sa misijom uspostavljanja i unapređenja suradnje na multilateralnoj osnovi i sigurnosti uspješnog funkcioniranja poštanskog prometa, sa jedne strane, i davanja doprinosa postizanju viših ciljeva međunarodne suradnje u kulturnoj, socijalnoj i privrednoj oblasti. Savez trenutno broji 192 države članice, i to 29 industrijaliziranih i 163 zemalja u razvoju, udruženih u cilju jedinstvenog i kvalitetnog obavljanja međunarodnih poštanskih usluga. UPU je specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda od 1948. godine. Svjetskom poštanskom unijom uspostavljeni su temelji međunarodne koordinacije prijenosa pošiljaka među svim državama. [4] Prikaz sustava organizacije i regulative poštanskog prometa prikazan je na slici 2.2.



Slika 2.1. Sustav organizacije i regulative poštanskog prometa

Izvor: [1]

Na slici 2.3. prikazana je današnja struktura Svjetske poštanske unije u kojoj je Kongres najviše tijelo unije, a uz Međunarodni ured, Vijeće za poštansku operativu, Upravno vijeće dodane su telematička udruga i EMS udruga.



Slika 2.2. Današnja struktura Svjetske poštanske unije UPU

Izvor: [9]

Svaka suverena država može pristupiti Uniji podnošenjem zahtjeva s izjavom o prihvaćanju Ustava i drugih akata generalnom direktoru Međunarodnog ureda, koji potom obavještava sve ostale zemlje članice. Svaka država članica može istupiti iz Unije pisanom obavješću Vlade generalnom direktoru Međunarodnog biroa koji ju potom prosljeđuje državama članicama. [6]

Republika Hrvatska je 20. srpnja 1992. godine kod generalnog direktora Međunarodnog ureda UPU-a položila svoju ispravu o pristupu i temeljnim aktima Unije, čime je postala njezina punopravna članica. Od tada usvojeni su sljedeći zakoni o potvrđivanju međunarodnih ugovora koji se odnose na područje poštanskih usluga:

- Odluka o objavljivanju mnogostranih međunarodnih ugovora kojih je Republika Hrvatska stranka na temelju pristupa (akcesije), NN-MU 008/2002, kojom se uređuje
- Aranžman o otkupnim pošiljkama;
- Aranžman o službi poštanskih čekova;
- Aranžman o poštanskim uputnicama;
- Aranžman o poštanskim paketima sa Završnim protokolom;
- Svjetska poštanska konvencija sa Završnim protokolom;
- Opći pravilnik Svjetske poštanske unije;
- Zakon o potvrđivanju Sporazuma o poštanskim uslugama plaćanja, NN-MU 001/2011.
- Zakon o potvrđivanju Svjetske poštanske konvencije sa Završnim protokolom, NN-MU 001/2011.
- Zakon o potvrđivanju Općih pravila Svjetske poštanske unije, NN-MU 005/2008.
- Ustav Svjetske poštanske unije sa Završnim protokolom, NN - MU 004/2007 [5]

Važno je naglasiti da sukladno zakonskim odredbama kao i odredbama međunarodnih akata HP kao nacionalni davatelj univerzalne usluge sudjeluje u snimanju kakvoće/kvalitete prekograničnog prometa pošiljaka u UPU-ovom kontinuiranom mjerenju prioriternih test pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu (pošiljke razmjenjuju djelatnici davatelja poštanskih usluga).

Stalni organi:

- CE (Izvršni savjet) – čine ga predsjednik i 39 članova delegiranih od strane poštanskih uprava članica UPU, a izbor obavlja Kongres.
- CCEP (Savjetodavno vijeće za poštanske studije – čine ga stručnjaci iz područja tehnike, tehnologije i ekonomike poštanskog prometa, a po potrebi mogu se angažirati i stručnjaci iz drugih područja
- BI (Međunarodni poštanski ured) - stalno i izvršno tijelo Upravnog vijeća kojim rukovodi generalni direktor u cilju podrške, savjeta i promocije.

Povremeni organi:

- Specijalne komisije – imaju zadaću proučavanja nekih određenih pitanja

Kongres predstavlja najviši organ Svjetske poštanske unije koji je sastavljen od predstavnika zemalja članica. U pravilu saziva se svakih 5 godina i na njemu se održavaju bilateralni i multilateralni kontakti te se diskutiraju pitanja vezana za poštansku politiku. Akte koji su usvojeni na Kongresu potpisuje svaka zemlja članica sa svojim opunomoćenim predstavnikom. [1]

Akti UPU:

- Ustav UPU – temeljni je akt Unije i sadrži pravila o strukturi i organima Unije
- Opći pravilnik UPU - sadrži odredbe koje osiguravaju primjenu Ustava i rad Unije
- Svjetska poštanska konvencija, Pravilnik o pismovnim pošiljkama i Pravilnik o poštanskim paketima - propisuju međunarodni poštanski promet pismovnih i paketskih pošiljaka. Budući da su akti obvezni za sve države članice, odnosno njihove imenovane operatore, one mogu izjaviti rezerve od pojedinih članaka koji su neprovedivi glede specifičnosti nacionalnih poštanskih sustava.
- Ostali akti Unije i pripadajući pravilnici (fakultativni akti) - reguliraju širi spektar usluga u međunarodnom prometu su obvezni samo za zemlje potpisnice.

Pravilnike o provedbi SPK i fakultativnih akata donosi Vijeće za poštansku operativu imajući u vidu sve odluke donesene na Kongresu. Nacionalna zakonodavstva mogu propisivati ostala pravila u međunarodnom prometu samo ako aktima UPU to područje nije regulirano. [6]

2.3. Svjetska poštanska konvencija SPK

Svjetska poštanska konvencija je osnovni akt UPU-a kojim se uređuje prijenos poštanskih pošiljaka na teritoriji Udruge te propisuju prava i obveze zemalja članica te jamče najmanja prava korisnicima poštanskih usluga u međunarodnom poštanskom prometu. Pravilnik za izvršenje SPK je sastavni dio Konvencije, a zadaća mu je detaljnije opisati i propisati Svjetsku poštansku konvenciju. Završni protokol SPK je također sastavni dio Konvencije gdje se pojedine zemlje prigodom potpisivanja (ne ratifikacije) ustežu od primjene pojedinih članaka. Konvenciju potpisuju opunomoćenici zemalja članica, a u pravilu stupa na snagu 31.12. slijedeće godine nakon što zemlje članice ratificiraju SPK u svojim zemljama. [6]

Zajednička pravila utvrđena Svjetskom poštanskom konvencijom i Pravilnikom za izvršenje sadrže sljedeće važne odredbe koje se primjenjuju na međunarodni poštansku službu:

- Sloboda tranzita
- Privremeno obustavljanje i ponovno uspostavljanje službe
- Uvođenje novih službi
- Korištenje jedinstvenog sustava za identifikaciju pošiljaka, pakiranja i odgovarajućih dokumenata
- Poštarine

- Poštanske marke
- Novčane jedinice i ekvivalenti
- Odredbe o obrascima
- Poštanske iskaznice
- Plaćanje računa između poštanskih uprava
- Obveze glede kaznenih mjera
- Oslobođanje od poštarine [1]

2.3.1. Osnovne poštanske usluge (pisma i paketi)

Države članice dužne su osigurati da njihovi imenovani operatori obavljaju prijam, razradu, prijevoz i uručenje pismovnih pošiljaka. Pismovne usluge mogu se podijeliti prema brzini obrade pošiljaka ili sadržaju pošiljaka sukladno Pravilniku SPK. Pismovne usluge (prijam, razrada, prijevoz i uručenje) odnose se na prijenos:

- prioritetne i neprioritetne pismovne pošiljke, do 2 kg (pismovne pošiljke koje se prevoze zrakoplovima i s prvenstvom odnosno prioritetom nazivaju se „avionske pošiljke“, a one koje su s „umanjenim prvenstvom“ odnosno ograničenim prioritetom nazivaju se „S.A.L.“ (*Surface Air Lufted*)).

- pisma, dopisnice, tiskanice i mali paketi, do 2 kg;
- sekogrami, do 7 kg;
- posebne vreće koje sadrže novine, časopise, knjige i slične tiskane dokumente
- za istog primatelja na istoj adresi, koje se nazivaju „M vreće“, do 30 kg.

Države članice moraju osigurati da njihovi imenovani operatori obavljaju prijam, razradu, prijevoz i dostavu poštanskih paketa do 20 kg. [3]

2.3.2. Dodatne poštanske usluge

Obvezna dodatna usluga koju moraju osigurati sve države članice UPU je USLUGA PREPORUČENOG RUKOVANJA. Države članice ili njihovi imenovani operatori mogu pružiti i druge dodatne usluge dogovorene u suradnji s drugim imenovanim operatorima:

- označavanje vrijednosti pismovnih pošiljaka i paketa
- pismovne pošiljke s potvrđenim uručanjem
- usluge otkupnine za pismovne pošiljke i pakete
- usluga žurne dostave za pismovne pošiljke i pakete
- pismovne pošiljke i paketi oslobođeni plaćanja poštarine;
- lomljivi i glomazni paketi;
- usluga skupne otpreme većeg broja poštanskih pošiljaka
- (consignment) od jednog pošiljatelja u inozemstvo.

Postoje tri dodatne usluge koje su dijelom obvezne (imaju obvezni i neobvezni dio), a to su:

- međunarodne pošiljke s plaćenim odgovorom (IBRS) nisu obvezne za pružanje korisnicima, ali su sve države članice dužne "vraćati" IBRS pošiljke za inozemstvo

- međunarodni kuponi za odgovor mora se zamijeniti u bilo kojoj državi članici, ali je njihova prodaja dragovoljna za svaku zemlju članicu

- Usluga povratnice za registrirane poštanske pošiljke također je dragovoljna za ponudu korisnicima, ali obvezna za popunjavanje i vraćanje pošiljatelju.

Države članice ili imenovani operatori mogu se između sebe dogovoriti i obavljati predmetne usluge na način propisanim u Pravilnicima:

- elektronička poštanska usluga je poštanska usluga koja uključuje elektronički prijenos poruke te imenovani operatori mogu poboljšati ovu uslugu nudeći preporučenu elektroničku poštu, koja nadopunjuje elektroničku poštu pružanjem potvrde o slanju, dokaza o isporuci i sigurnog komunikacijskog kanala
- EMS (*Express Mail Service*) je poštanska usluga za prijenos dokumenta i robe koja je najbrža u fizičkom smislu, kad god je to moguće. Ova se usluga može pružati na temelju standardnog višestranog sporazuma ili dvostranog sporazuma;
- Logističke usluge su usluge koje u potpunosti odgovaraju zahtjevima korisnika i uključuju dodatne aktivnosti prije i poslije fizičkog prijenosa roba i dokumenata;
- elektronički poštanski certifikacijski znak, koji nedvojbeno dokazuje da se zbio neki elektronički prijenos, u nekom obliku i/ili u određenom vremenu, te uključuje jednu ili više strana. [3]

2.3.3. Carina i druge opće odredbe

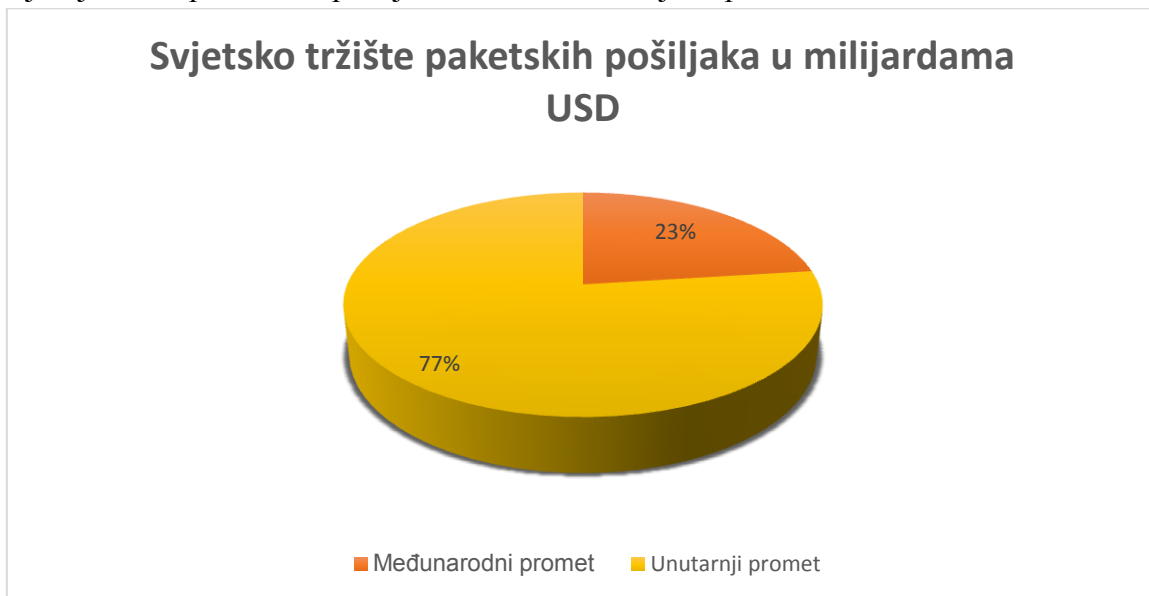
Imenovani operatori u otpremi i prispjeću ovlašteni su predati pošiljke na carinski pregled u ime pošiljatelja sukladno zakonodavstvu predmetnih država te su ovlašteni su naplatiti od pošiljatelja ili primatelja carinske pristojbe i sve druge troškove koji mogu u vezi s tim nastati. Za sadržaje pošiljaka predanih na carinski pregled može se naplatiti poštarina za „podnošenje na carinski pregled“, u iznosu određen u Pravilniku te imenovani operatori imaju pravo od korisnika naplatiti pristojbu za carinjenje zasnovanu na stvarnim troškovima. Korisnici moraju biti jasno i na vrijeme obaviješteni o plaćanju potrebne naknade. Razmjena pismovnih pošiljaka s vojnim jedinicama je dopuštena, ali treba biti uređena posebnim sporazumom. [6]

3. PREGLED TRŽIŠTA MEĐUNARODNIH POŠTANSKIH POŠILJAKA

Europska komisija razradila je smjernice i konkretne mjere za unapređenje međunarodnih paketskih usluga unutar europskog tržišta dostave. Cilj tih novih mjera je uključiti Nacionalna regulatorna tijela (NRA), prijevoznike, davatelje poštanskih usluga i udruge potrošača kako bi se potakla i učinkovito regulirala međunarodna on-line trgovina. Brojne studije koje su se provodile ukazale su da tržište međunarodnih poštanskih usluga nije suviše konkurentno, manje je transparentno te više distorzirano. Budući da su u tom dijelu provedbe poštanske direktive i EU o zaštiti tržišnog natjecanja neučinkovite, očekuje se od NRA da se više uključi u rješavanje tog problema kako bi se postigla adekvatna institucionalna rješenja. [5]

3.1. Tržište međunarodnih poštanskih pošiljaka u svijetu

Međunarodni ured BI proveo je analizu svjetskog poštanskog tržišta koja ukazuje da udjel međunarodnih poštanskih usluga u ukupnom tržištu pismovnih i paketskih pošiljaka (500 milijardi USD) iznosi oko 7,2%, odnosno 32 milijardi USD. Udio međunarodnih paketa u ukupnoj vrijednosti paketskih pošiljaka iznosi 23% (slika 3.1.) dok udio međunarodnih pisama u ukupnoj vrijednosti pismovnih pošiljaka iznosi 4% kako je to prikazano na slici 3.2. [5]



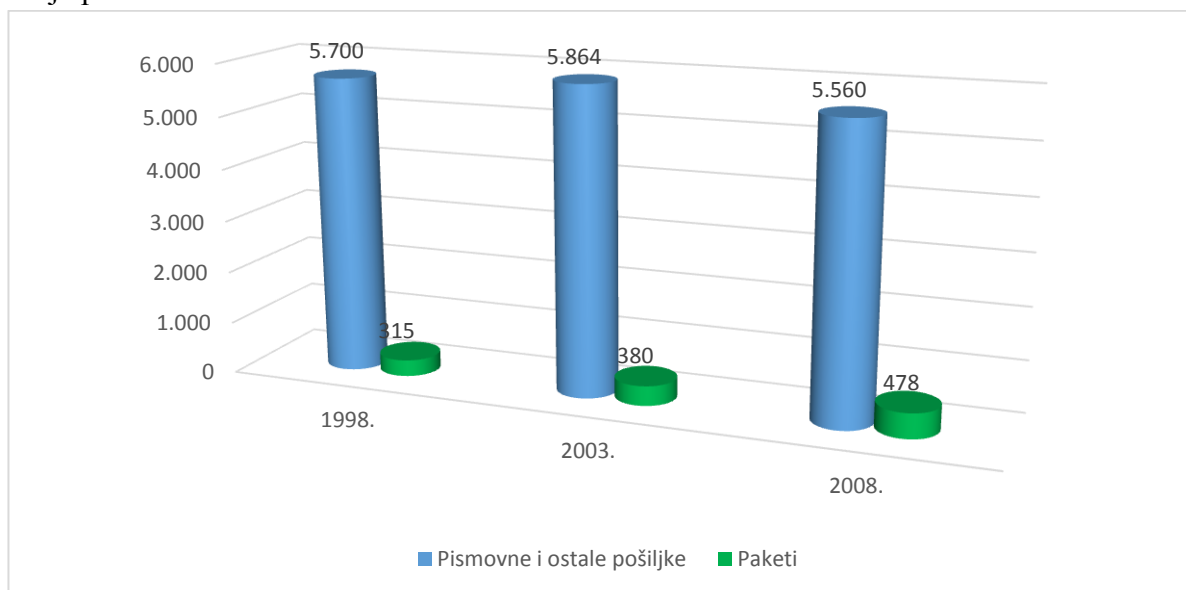
Slika 3.1. Svjetsko tržište paketskih pošiljaka

Izvor: [5]



Slika 3.2. Svjetsko tržište pismovnih pošiljaka
Izvor: [5]

Tijekom 10-godišnjeg vremenskog razdoblja od 1998. do 2008. godine zabilježen je pad udjela međunarodnih pismovnih pošiljaka, a rast paketskih usluga u ukupnoj vrijednosti tržišta paketa što je prikazano na slici 3.3.



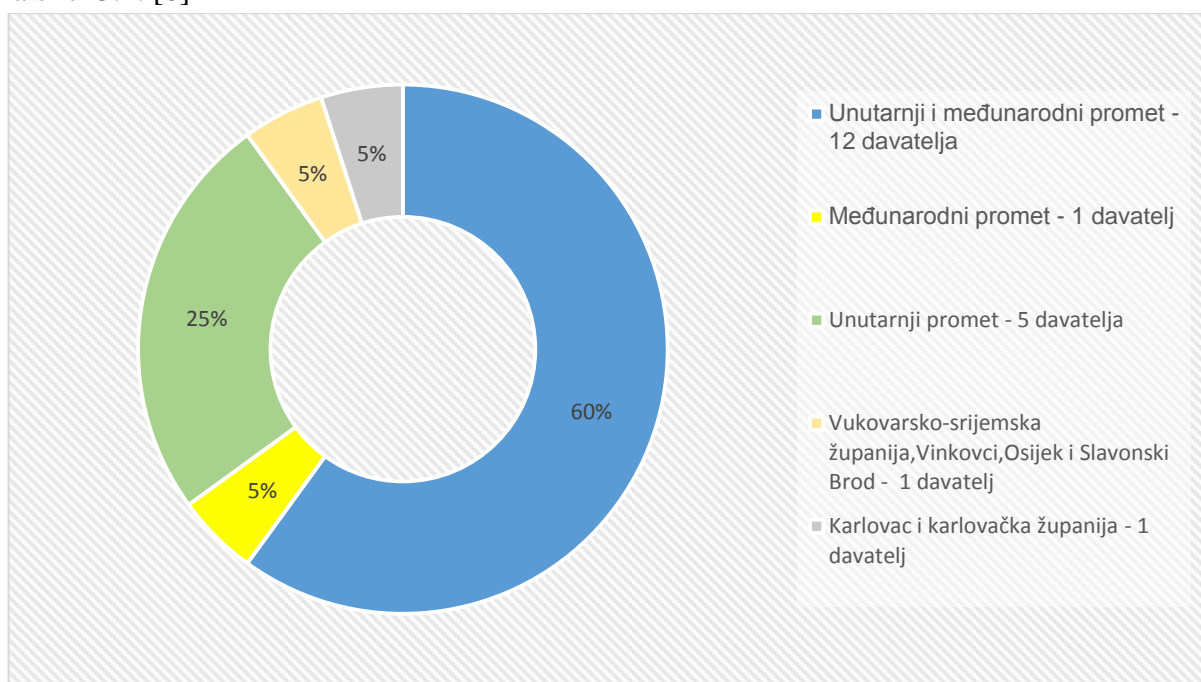
Slika 3.3. Prikaz količine (u milijunima) međunarodnih pismovnih i ostalih pošiljaka te paketa
Izvor: [5]

Svaki dan, preko 15 milijuna pošiljaka se pošalje izvan državnih granica, što količinski predstavlja 5,6 milijardi pismovnih pošiljaka na godinu u međunarodnom prometu. Drugim riječima, može se reći da je količinski oko 1,3% pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu.

Industrijalizirane zemlje drže preko 90% od ukupnog broja paketa u unutarnjem i međunarodnom prometu. U međunarodnom prometu bilježi se ukupan rast od 3,5% i to industrijalizirane zemlje rastu u broju prenesenih paketa dok zemlje u razvoju imaju veće povećanje prometa, do 10%, a nerazvijene zemlje bilježe pad međunarodnog paketskog prometa. [7]

3.2. Tržište međunarodnih poštanskih pošiljaka u Republici Hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj je prema zadnjim podacima Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti - HAKOM-a prijavljeno 20 davatelja poštanskih usluga. S obzirom na područje na kojem obavljaju poštanske usluge, dvanaest (12) davatelja je prijavljeno za obavljanje usluga u Republici Hrvatskoj i u međunarodnom prometu, pet (5) davatelja prijavljenih za obavljanje usluga u Republici Hrvatskoj, jedan (1) davatelj prijavljen za obavljanje usluga samo u međunarodnom prometu, jedan (1) davatelj za obavljanje usluga u Vukovarsko – srijemskoj županiji, Vinkovcima, Osijeku i Slavonskom Brodu te jedan (1) davatelj za obavljanje usluga u gradu Karlovcu i Karlovačkoj županiji. Udjeli davatelja prikazani su na slici 3.4. [8]

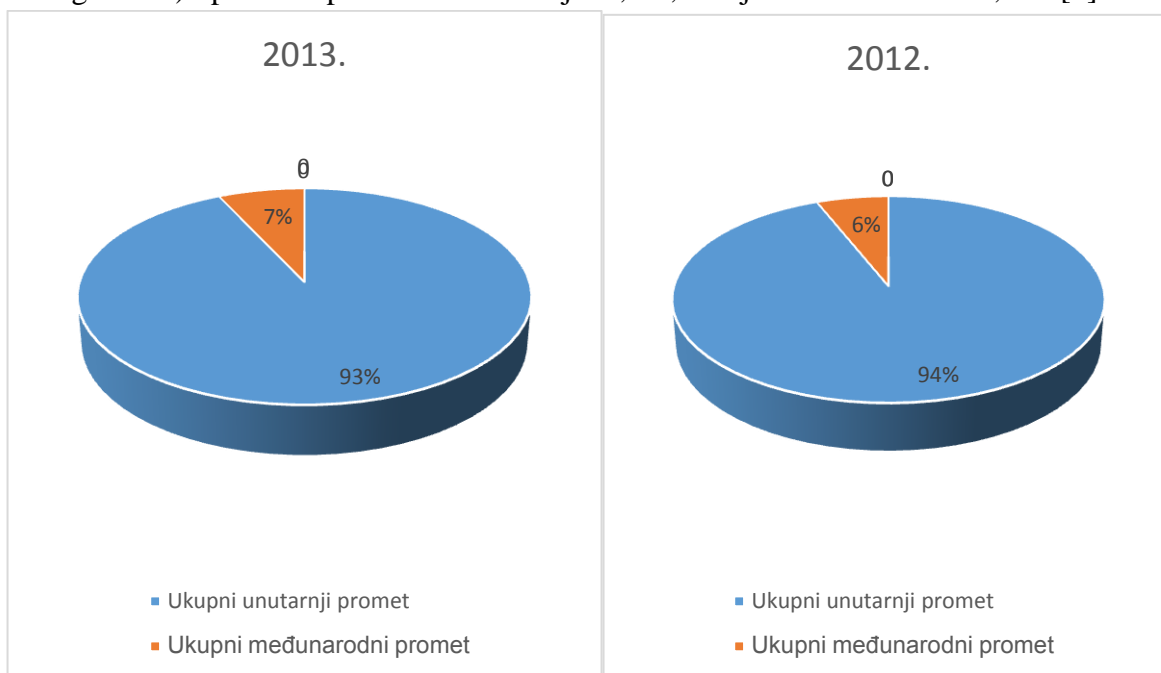


Slika 3.4. Udjeli davatelja prema području na kojem obavljaju usluge
Izvor: [8]

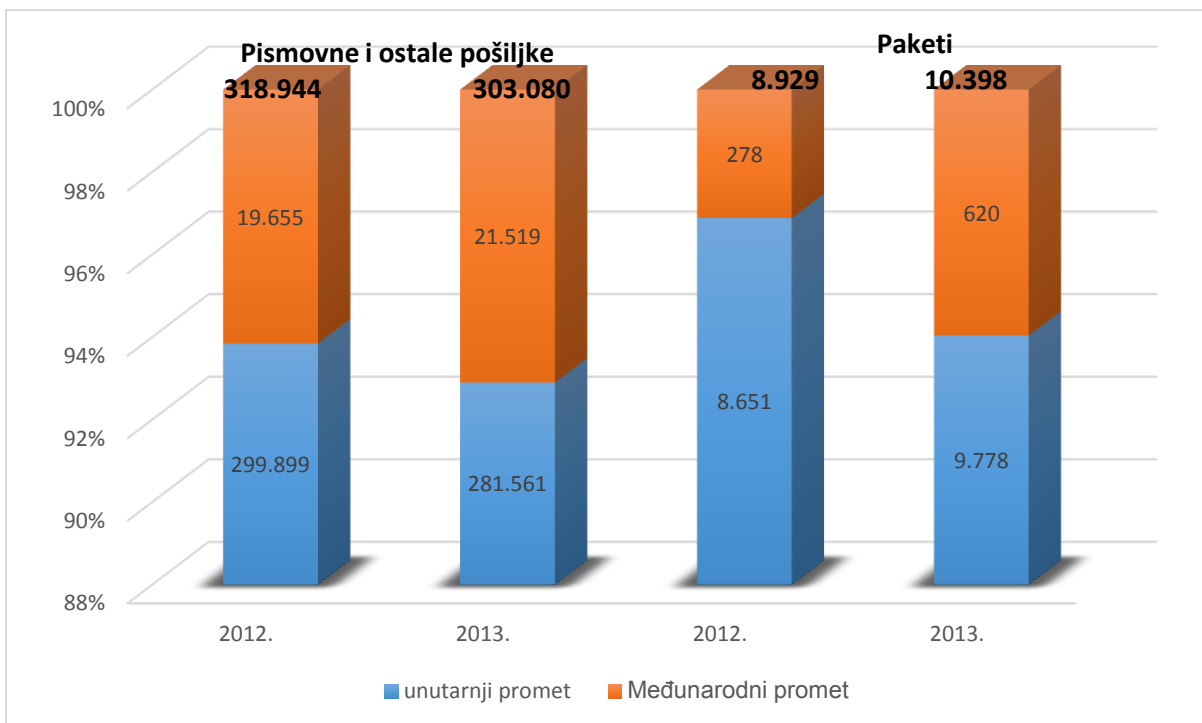
Tržište poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj prati globalne trendove u sektoru. Tako je u razdoblju od 2008. do 2012. godine zabilježeno kontinuirano smanjenje količine izvršenih

pismovnih usluga. Naime, u 2012. godini preneseno je 318,9 milijuna pismovnih i ostalih pošiljki, što je 18,4 posto manje nego u 2008.

Na slici 3.5. koja prikazuje grafikone vidljivo je povećanje međunarodnog prometa pisama i paketa. Dok se u razdoblju od siječnja do prosinca 2013. promet pismovnih i ostalih pošiljaka smanjio za 5,0%, primjećuje se povećanje količina i udjela međunarodnog prometa (za razliku od globalnog trenda) i pisama i paketa: u 2012. udjel 6,1%, dok je u 2013. iznosio 7,1%. [5]



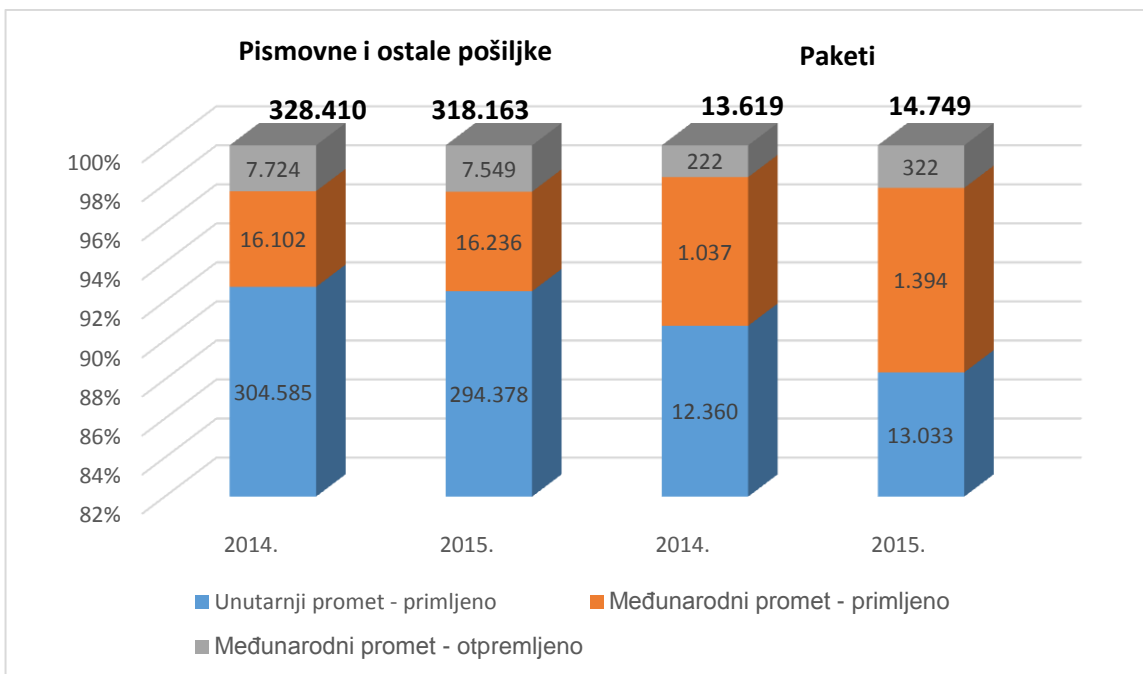
Slika 3.5. Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2012. i 2013. godini
Izvor: [5]



Slika 3.6. Usporedba količina ostvarenih poštanskih usluga za 2012. i 2013. godinu
Izvor: [5]

Na slici 3.6. koja prikazuje grafikon vidljivo je da poštanske usluge u segmentu paketa na hrvatskom tržištu bilježe daljnji rast od 16,5% u 2013. godini u usporedbi s istim razdobljem 2012., a značajan doprinos tome daje međunarodni promet paketa koji je u 2013. godini imao rast od čak 123%. Međunarodni promet pisama također je rastao i to po stopi od 9,4%. U razdoblju od siječnja do prosinca 2013. godine promet pismovnih i ostalih pošiljaka smanjio se za 5% . [11]

U dvanaest mjeseci 2014. godine zabilježen je pad pismovnih i ostalih pošiljaka od 0,3% te porast u prometu paketa od 13,8% u odnosu na isto razdoblje 2013. godine. U 2015. godini zabilježen je daljnji pad pismovnih i ostalih pošiljaka od 3,1% te porast u prometu paketa od 8,3% u odnosu na isto razdoblje 2014. godine. (slika 3.7.) [11]



Slika 3.7. Usporedba količina ostvarenih poštanskih usluga u primitku i otpremi za 2014. i 2015. godinu
Izvor: [5]

Hrvatska pošta je tijekom 2013. godine postala član *Enhanced Parcel Group* (E-Parcel Group, odnosno EPG) unutar udruge *International Post Corporation* (IPC). EPG je skupina od 31 davatelja poštanskih usluga iz Europe te iz SAD-a koji surađuju na prekograničnim uslugama paketa. Grupa omogućava svojim članovima (davateljima poštanskih usluga) razmjenu prekograničnih prioritetnih pošiljaka putem integrirane mreže, nudeći stabilnu i pouzdanu kvalitetu usluge visokih standarda. Grupa također nudi sustav praćenja i nadgledanja (eng. *track-and-trace*) s automatiziranom uslugom korisničke službe koja povezuje pozivne centre članova grupe kako bi se osiguralo brze odgovore na pitanja klijenata/korisnika.

Trend porasta međunarodnih pismovnih i paketskih usluga povezan je s procesom liberalizacije tržišta poštanskih usluga u RH tijekom koje je korisnicima omogućen veći izbor usluga, kao i ulaskom u Europsku uniju - EU u 2013. čime je nestao niz barijera unutar, prije svega, prekograničnog (EU tržište) prometa. U kontekstu paketa, snažan porast međunarodnog prometa dodatno je potaknut elektroničkom trgovinom (*e-commerce*) a koja se odnosi na fizičku dostavu robe naručene putem Interneta. Očekuje se da će i u nadolazećem razdoblju godišnja stopa rasta elektroničke trgovine u EU biti veća od 10% što će biti daljnji pokretač udjela dostave međunarodnih paketa. Stoga je pred davateljima poštanskih usluga novi izazov kako osigurati visokokvalitetne i pristupačne usluge prekogranične dostave paketa od poduzeća do klijenata. [5]

4. KVALITETA U MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM PROMETU

Europska unija je definirala zajedničko tržište univerzalnih poštanskih usluga unutarnjeg i međunarodnog prometa, a koje definira sve segmente: od teritorijalne dostupnosti, pristupačnih cijena i jednakih uvjeta za sve građane, do zaštite prava korisnika te standardizirane kvalitete procesa i usluga.

Prema članku 13 Poštanske direktive, države članice, a time i RH, dužne su osigurati da cijena isporuke univerzalnih usluga među članicama EU/EGP zadovoljava standarde prema troškovnoj usmjerenosti, transparentnosti i nediskriminaciji. Komisija osigurava da se imenovani nacionalni davatelj poštanskih/univerzalnih usluga u području međunarodnih usluga ne koriste za stvaranje ili održavanje nezakonitih organizacija koji određuju cijene, a čime štete interesu poduzetnika i potrošača u EU. Stoga se većina davatelja poštanskih usluga u EU složila s ciljem utvrđivanja pravedne terminalne naknade za isporuku međunarodne pošte koja jasnije odražava stvarno nastale troškove kako bi se poboljšala kvaliteta prekograničnih poštanskih usluga. [5]

4.1. Fond za kvalitetu usluga

Fond za unapređenje kvalitete usluga (QSF) je fond koji služi za poboljšanje kvalitete usluge u najnerazvijenijim zemljama. Terminalni troškovi koje plaćaju sve zemlje i teritoriji zemljama koje su definirane kao najnerazvijenije (LDC) osim za M vreće i pošiljke u velikom broju, povećava se za 16.5% od stope u iznosu od 3.727 DTS po kilogramu. LDC zemlja ne mora uplatiti opisane iznose drugoj LDC zemlji. Kako bi bile razmatrane radi dobivanja dodatnih sredstava, države članice UPU-a i teritoriji unutar Unije moraju predati dobro obrazložen zahtjev Upravnom vijeću UPU-a-. Države klasificirane kao TRAC1 (bivše zemlje u razvoju DC) mogu isto tražiti od Upravnog vijeća dodatna sredstva iz Fonda za kvalitetu usluge pod istim uvjetima kao i najnerazvijenije zemlje. Prihvaćeni zahtjevi i odobreni postaju pravomoćni prvi dan slijedeće kalendarske godine iza datuma odluke Upravnog vijeća. Upravno vijeće procjenjuje zahtjev i donosi odluku prema strogim kriterijima, da li država koja je predala zahtjev može biti smatrana kao najnerazvijenija zemlja ili TRAC1 država, već prema slučaju, kada se radi o QSF. Upravno vijeće revidira i godišnje ažurira listu zemalja i teritorija koje postaju članovima Unije. Terminalne naknade, osim M vreća i pošiljaka u velikom broju, koje plaćaju države i teritoriji klasificirani od Kongresa kao razvijene zemlje radi plaćanja terminalnih naknada državama i teritorijima klasificiranim od strane Razvojnog programa UN-a (UNDP) kao TRAC 1 države, a nisu najnerazvijenije države (LDC), će se povećati za 8% od stope 3.727 DTS po kilogramu. TRAC1 države i teritoriji mogu nastojati unaprijediti svoju kvalitetu usluga kroz regionalne i multilateralne projekte u korist najnerazvijenijih zemalja (LDC) i država sa niskim prihodima u kojima sve strane ulažu sredstva u QSF za projekte od kojih bi svi imali izravne koristi. [3]

4.2. UNEX sustav

Sukladno zakonskim odredbama kao i odredbama međunarodnih akata Hrvatska pošta kao nacionalni davatelj univerzalne usluge sudjeluje u snimanju kvalitete međunarodnog prometa pošiljaka u UPU-ovom kontinuiranom mjerenju prioriternih test pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu (pošiljke razmjenjuju djelatnici davatelja poštanskih usluga), kao i u UNEX18-ovom kontinuiranom neovisnom mjerenju kvalitete prijenosa prioriternih test pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu. UNEX sustav koristi se za mjerenje učinkovitosti međunarodnih poštanskih usluga između 36 davatelja poštanskih usluga slanjem testnih pisama iz više od 50 zemalja na četiri kontinenta. UNEX test pisma prolaze kroz svjetsku poštansku mrežu od slanja pošiljatelja do uručenja primatelju u odredišnoj zemlji. Većina tih pisama sadrži mali radio - frekvencijski identifikacijski čip (RFID). Nakon prikupljenih podataka pomoću RFID tehnologije, na određenim čitačima u poštanskim postrojenjima, čip anonimno šalje svoj identifikacijski kod globalnom IPC Centru u Bruxellesu. Put test pisma u UNEX sustavu prikazan je na slici 4. Inače RFID tehnologija najširu upotrebu u poštanskoj djelatnosti ima u sustavu za mjerenje kvalitete poštanskih usluga (eng. *Automatic Mail Quality Measurements – AMQM*). Takav sustav omogućava praćenje pošiljaka od pošiljatelja do primatelja, a razvijen je od strane UPU-a. UNEX sustav je započeo 1994. godine sa samo 18 poštanskih operatora u 18 zemalja u Europi. UNEX sustav temelji se na mreži volonterskih sudionika – više od 4500 osoba, od čega je 4000 u Europi – koji šalju i primaju test pisma prema tjednom planu, a koji ulaze u knjiženje ili vrijeme isporuke na središnji računalni sustav. Oko 500 000 međunarodnih test pisama se šalju i prate svake godine u sustavu, od kojih je 260 000 u Europi. [10]



Slika 4.1. Put test pisma u UNEX sustavu [10]

Način izračuna je sljedeći: rezultati se izračunavaju na temelju datuma knjiženja za stavke poslane od 1. siječnja do 31. prosinca te godine za koju se prati, a na petodnevni radni tjedan. U izračunu su isključeni subote i nedjelje, kao i nacionalni regionalni neradni dani u zemlji odredišta.

U 2013. godini poslano je 191,000 testnih pisama diljem Europe. Prosječno vrijeme za dostavu pisma bilo je 2.2 dana. Učinak je bio iznad EU brzine dostave, ostvareno je 92.5%, a cilj je bio 85% dostave u 3 dana. Također, učinak je bio i iznad pouzdanosti EU, ostvareno je 98.2%, a cilj je bio 97% dostavljenih pisama u 5 dana. U tablici 4.1. je prikazana dostava testnih

pošiljaka iz Hrvatske u 2013. godini za određene države te je vidljivo da za Sloveniju treba najmanje dana za dostavu dok najviše pismo putuje u Italiju.

Tablica 4.1. UNEX 2013. promatrano iz HR

Država pošiljatelj		Država primatelj						
Hrvatska		Češka	Francuska	Irska	Italija	Nizozemska	Slovenija	Engleska
	J+3	79.2	75.5	43.2	35.4	91.9	97.0	77.7
	J+5	93.4	92.2	86.3	70.4	96.9	97.2	97.0
	Dana	2.9	3.1	4.1	4.9	2.6	2.2	2.9

Izvor: [10]

Tablica 4.2. UNEX 2013. promatrano prema HR

Država pošiljatelj		Država primatelj						
Hrvatska		Češka	Francuska	Irska	Italija	Nizozemska	Slovenija	Engleska
	J+3	55.9	59.9	49.3	43.5	30.8	94.8	22.8
	J+5	90.8	90.7	87.0	84.5	74.4	100.0	75.0
	Dana	3.7	3.6	3.9	4.1	4.6	2.2	4.8

Izvor: [10]

U tablici 4.2. prikazane su države koje su slale prioriteta pisma u Hrvatsku. Slovenija je ostvarila 100% dostave u 5 dana, iz Nizozemske je potrebno 4.4 dana za dostavu što je najviše od prikazanih država.

U 2014. godini širom Europe poslano je 263.000 testnih pisama što je za 72.000 više nego u 2013. godini. Prosječno vrijeme potrebno za dostavu je bilo 2.4 dana. Ponovno je učinak bio iznad EU brzine dostave te je ostvareno 90.6% dostave u tri dana i to je za 1.9% manja učinkovitost nego u 2013. godini. Učinak dostave u 5 dana iznosila je 97.8% što je isto manje za 0.4% od nego u 2013. godini. U Sloveniju je ponovno trebalo 2.2 dana da stigne pismo, a u Irsku 4.5 dana što je najviše potrebno vrijeme. (tablica 4.3.)

Tablica 4.3. UNEX 2014. promatrano iz HR

Država pošiljatelj		Država primatelj						
Hrvatska		Francuska	Njemačka	Irska	Italija	Nizozemska	Slovenija	Engleska
	J+3	68.8	73.5	37.9	49.6	82.1	95.1	62.4
	J+5	88.4	96.1	80.9	85.4	94.0	98.8	94.3
	Dana	3.5	3.1	4.5	4.1	3.0	2.2	3.3

Izvor: [10]

Tablica 4.4. UNEX 2014. promatrano prema HR

Država pošiljatelj		Država primatelj					
Hrvatska		Francuska	Irska	Italija	Nizozemska	Slovenija	Engleska
	J+3	73.4	65.6	54.6	43.2	92.9	25.6
	J+5	89.7	95.4	87.7	76.7	98.7	77.3
	Dana	3.4	3.5	4.1	4.2	2.3	4.7

Izvor: [10]

U tablici 4.4. vidi se da je pismu iz Engleske trebalo najviše dana od prikazanih zemalja, a to je 4.7 dana i najmanji postotak dostave u 3 dana koji je iznosio 25.6%. Zanimljivo je da postotak dostave u 5 dana je veći kod Nizozemske 76.7% nego kod Engleske 77.3%.

U 2015. godini poslano je 266.000 testnih pisama po Europi što je više za 3.000 od 2014. godine. Prosječno vrijeme za dostavu bilo je 2.5 dana što je najviše za razliku od 2013. i 2014. godine. Dostava u tri dana je i dalje bila iznad EU brzine dostave, ali najmanje od protekle dvije godine. Dostava u 5 dana je bila za 0.1% veća od EU pouzdanosti dostave u 5 dana. Može se zaključiti kako s povećanjem broja pisama se smanjuje i učinkovitost dostave.

Tablica 4.5. UNEX 2015. promatrano iz HR

Država pošiljatelj		Država primatelj						
Hrvatska		Francuska	Njemačka	Irska	Italija	Nizozemska	Slovenija	Engleska
	J+3	62.5	59.1	47.5	50.4	79.8	91.1	70.6
	J+5	89.5	86.1	84.4	86.2	92.0	100.0	89.5
	Dana	3.5	3.8	4.3	4.0	3.2	2.2	3.3

Izvor: [10]

Ponovno je dostava pisma iz Hrvatske u Sloveniju za 5 dana 100%. Najviše dana za dostavu je u Irsku gdje je potrebno 4.3 dana što je prikazano u tablici 4.5.

Tablica 4.6. UNEX 2015 promatrano prema HR

Država pošiljatelj		Država primatelj						
Hrvatska		Austrija	Francuska	Irska	Nizozemska	Slovenija	Španjolska	Engleska
	J+3	91.3	73.2	54.8	60.7	93.2	37.7	35.4
	J+5	97.9	94.0	85.4	91.6	98.6	74.6	83.3
	Dana	2.3	3.1	3.8	3.7	2.3	4.4	4.3

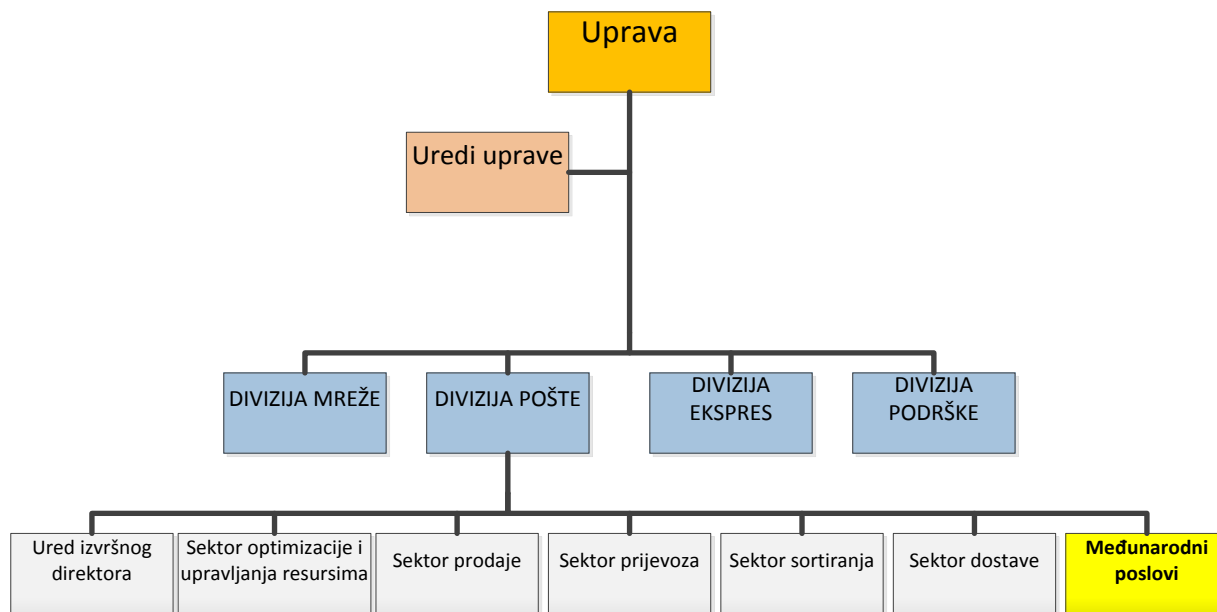
Izvor: [10]

Iz Španjolske je trebalo 4.4 dana da pismo stigne u Hrvatsku što je najviše dana od drugih prikazanih zemalja. Iz Slovenije i Austrije bilo je potrebno 2.3 dana, a iz Francuske 3.1 dana. (tablica 4.6.)

U članku 18 Poštanske Direktive (97/67/EC) propisuju se standardi kakvoće/kvalitete za prekogranične usluge između članica EU/EGP. U kontekstu kakvoće/kvalitete obavljanja univerzalne usluge u prekograničnom poštanskom prometu s državama članicama EU, definirano je (a od strane RH i potvrđeno člankom 40 ZPU-a) da davatelj univerzalne usluge uručuje 85% poštanskih pošiljaka najbrže kategorije u roku od tri radna dana, odnosno 97% u roku od pet radnih dana. Za druge države, izvan EU-a, okviri rokova propisani su aktima Svjetske poštanske unije. [5]

5. TEHNOLOŠKI POSTUPCI S MEĐUNARODNIM POŠTANSKIM POŠILJKAMA U HRVATSKOJ POŠTI

Uputama za rad u poštanskom uredu carinjenja, izmjeničnom uredu i otpremništvu propisan je postupak s poštanskim pošiljkama koje se otpremaju za inozemstvo ili prispijevaju iz inozemstva. Postupak s poštanskim pošiljkama u Uputama propisuje se u skladu s vrijedećim Zakonom o poštanskim uslugama, Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge, Općim uvjetima za obavljanje univerzalne usluge, Općim uvjetim za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga, Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga, aktima Svjetske poštanske unije, Uputom o postupanju s poštanskim pošiljkama i određivanju Hrvatske pošte d.d. kao deklaranta u poštanskom prometu, Vodičem za rad u IPS sustavu Svjetske poštanske unije i Redom prijevoza. Struktura HP-a prikazana je na slici 5.1. i međunarodni promet nalazi se u Diviziji pošte. [2]



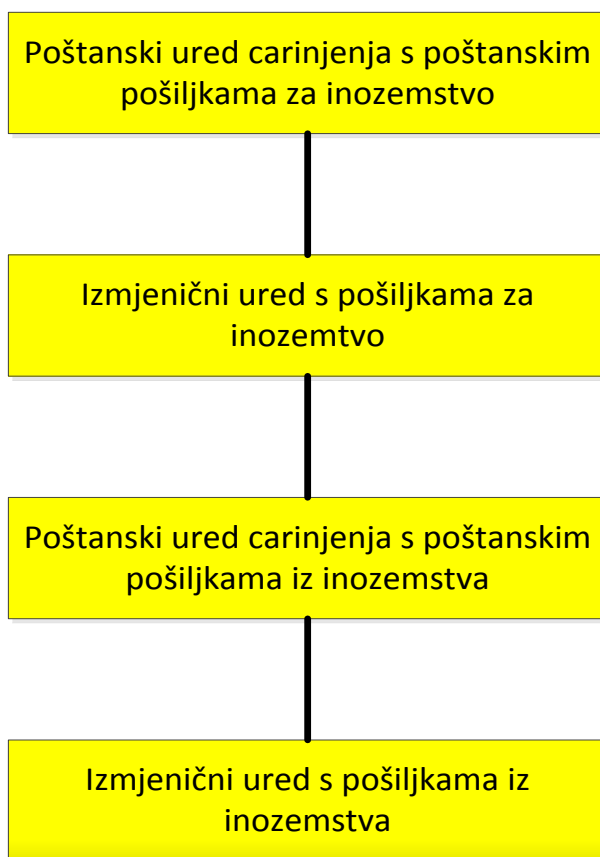
Slika 5.1. Prikaz međunarodnog prometa unutar organizacijske strukture Hrvatske pošte

Izvor: [7]

Organizacija međunarodnog poštanskog prometa u Hrvatskoj pošti prikazan je na slici

5.2. Sastoji se od 4 odjela:

- Poštanski ured carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo
- Izmjenični ured s pošiljkama za inozemstvo
- Poštanski ured carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva
- Izmjenični ured s pošiljkama iz inozemstva



Slika 5.2. Organizacija odjela međunarodnog prometa u Hrvatskoj pošti

5.1. Rad u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo

Prijam pošiljaka izravno u poštanskom uredu carinjenja obavlja se u skladu s Uputama za obavljanje poštanskih usluga. Postupci rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo prikazani su na slici 5.3.

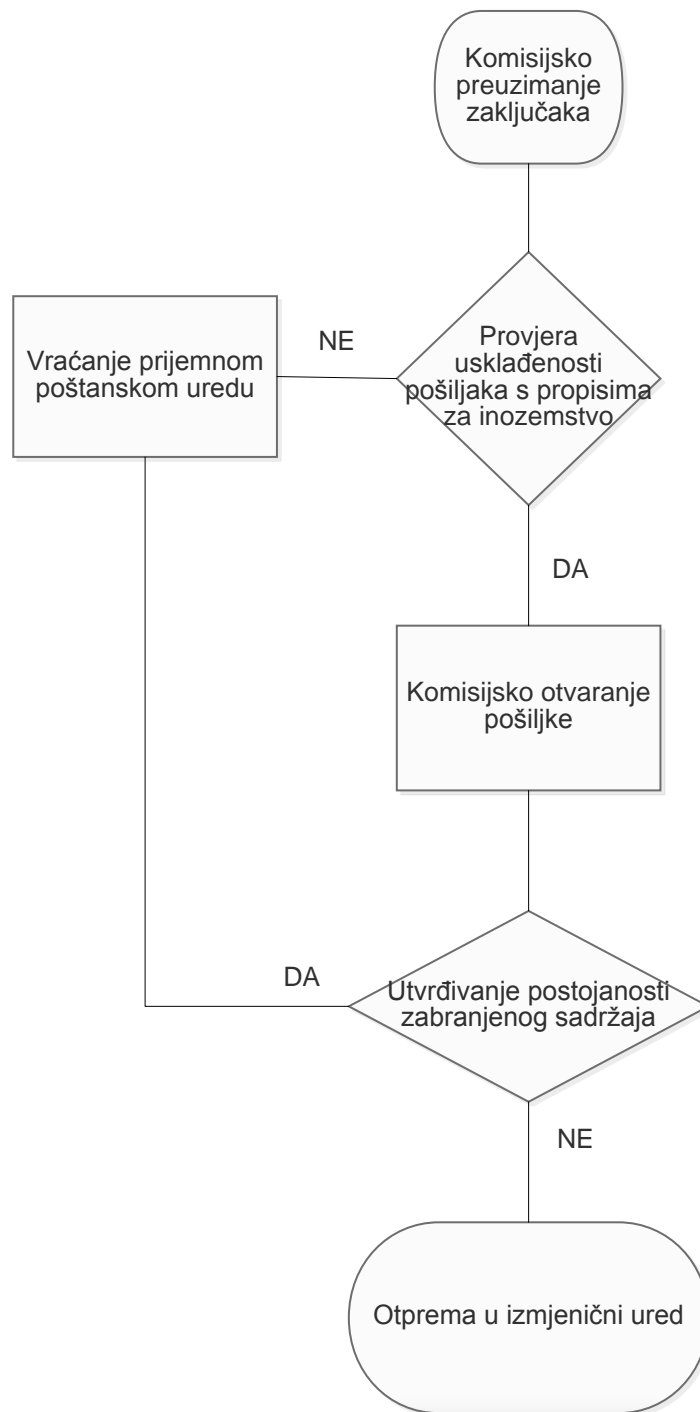
1. Prispjele EMS, pismovne i paketske zaključke od sortirnica i poštanskih ureda Poštanski ured carinjenja Zagreb (PU carinjenja) preuzima komisijski u skladu s odredbama Uputa za obavljanje poštanskih usluga.

2. Nakon preuzimanja pošiljaka iz prispjelih zaključaka, radnik provjerava jesu li pošiljke opremljene u skladu s propisima kojima je utvrđen prijam pošiljaka za inozemstvo. Ako se utvrdi da neka pošiljka ne ispunjava uvjete za otpremu u inozemstvo, npr. da nije zapakirana u skladu s odredbama o pakiranju pojedinih vrsta pošiljaka ili je oštećena, pošiljka se ne podnosi na carinski pregled, već se vraća prijamnom poštanskom uredu. Na te pošiljke stavlja se naljepnica „Vratiti – *Retour*“.

3. Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu PU carinjenja podnosi na carinski pregled isti dan, a carinski postupak mora biti završen odmah, a najkasnije u roku od 24 sata od trenutka podnošenja na carinjenje. Na carinjenje se prvo podnose EMS pošiljke, potom prioritetne, a na kraju neprioritetne pošiljke. Radnik PU carinjenja komisijski uz carinika, pazeći da ne dođe do oštećenja sadržaja, otvara poštansku pošiljku koju podnosi na carinski pregled i njen sadržaj daje na uvid cariniku.

4. Ako carinik tijekom carinskog pregleda utvrdi da pošiljka sadrži sadržaj čiji je izvoz zabranjen, PU carinjenja, po nalogu Carine, vraća pošiljku prijamnom poštanskom uredu radi vraćanja pošiljatelju s napomenom: „zabranjeno za izvoz“ na naljepnici „Vratiti – *Retour*“

5. Nakon carinskog pregleda, PU carinjenja otprema pošiljke Izmjeničnom uredu u propisanim zaključcima prema Pregledu kartiranja. [2]



Slika 5.3. Postupak rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo
Izvor: [2]

5.2. Rad u izmjeničnom uredu s pošiljkama za inozemstvo

Način preuzimanja zaključaka, način preuzimanja pošiljaka iz tih zaključaka i postupak utvrđivanja i otklanjanja nepravilnosti propisan je Uputama za obavljanje poštanskih usluga. Postupci rada u izmjeničnom uredu s pošiljkama za inozemstvo prikazani su na slici 5.4.

1. Izmjenični ured preuzima zaključke pomoću Pregleda razmjene koji prati zaključke.

2. Ako se prilikom otvaranja zaključaka i preuzimanja pošiljaka pronade oštećena pošiljka, a sadržaj nije ugrožen, pošiljka se stavlja u prozirni PVC ovitak i mjesto na pošiljci osigurava se od daljnjeg širenja oštećenja.

3. Za obavljanje razrade u Izmjeničnom uredu koriste se:

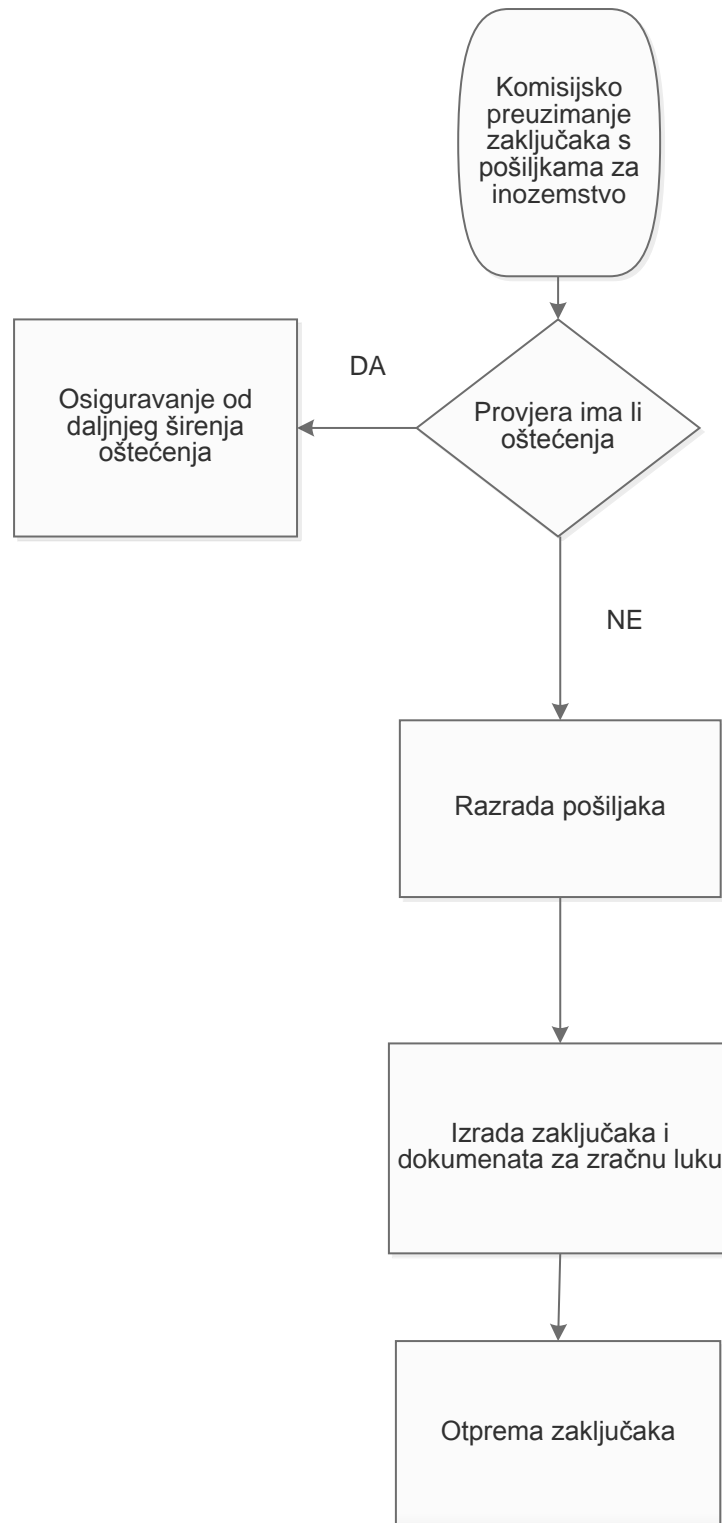
- usmjerivači pošiljaka u međunarodnom prometu
- tablice CP81 i CP 82
- tehnološki propisi
- naputci Međunarodnih poslova

Prioritetne preporučene i prioritetne vrijednosne pošiljke razvrstavaju se prema vrsti i dimenzijama po pretincima ormara i odredišnom izmjeničnom uredu. Paketi i međunarodne hpekspres pošiljke razvrstavaju se na skupine prema odredišnim izmjeničnim uredima i vrstama zaključaka.

4. Izmjenični ured otprema pošiljke odredišnim izmjeničnim uredima izravno u propisanim zaključcima i u otvorenom tranzitu u skladu s utvrđenim rasporedima otpreme zaključaka i tablicama CP 81 ili CP 82. Otprema zaključaka je najizravnijim mogućem putem. Prema vrsti zaključci se dijele na:

- EMS – (E)
- Pisma – (U)
- Pakete – (C)
- Prazne vreće – (T)

Izmjenični ured izrađuje zbirni Pregled razmjene te ga elektroničkom poštom ili telefaksom dostavlja Međunarodnoj zračnoj luci Zagreb najkasnije 120 minuta prije polijetanja zrakoplova, a zaključci se dopremaju najkasnije 90 minuta prije polijetanja zrakoplova zajedno s dva primjerka zbirnog Pregleda razmjena i sa ostalim pripadajućim pojedinačnim pregledima razmjene. Nakon preuzimanja zaključaka, ovjeravaju se potpisom i žigom Pregledi razmjene te se jedan primjerak vraća Izmjeničnom uredu. [2]



Slika 5.4. Postupak rada u Izmjeničnom uredu s pošiljkama za inozemstvo
Izvor: [2]

5.3. Rad u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva

Preuzimanje zaključaka i otvaranje transportnih jedinica obavlja se u skladu s Uputama za obavljanje poštanskih usluga Uputom o postupanju s poštanskim pošiljkama i određivanju Hrvatske pošte d.d. kao deklaranta u poštanskom prometu uz carinski nadzor. Postupci rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva prikazani su na slici 5.5.

1. Prvo se komisijski preuzimaju zaključci s EMS pošiljkama, zatim s prioritetnim pošiljkama te potom s neprioritetnim pošiljkama.

2. Nakon preuzimanja radnik PU carinjenja preuzima pošiljke sravnjujući podatke na pošiljci s onima upisanim u Kartu.

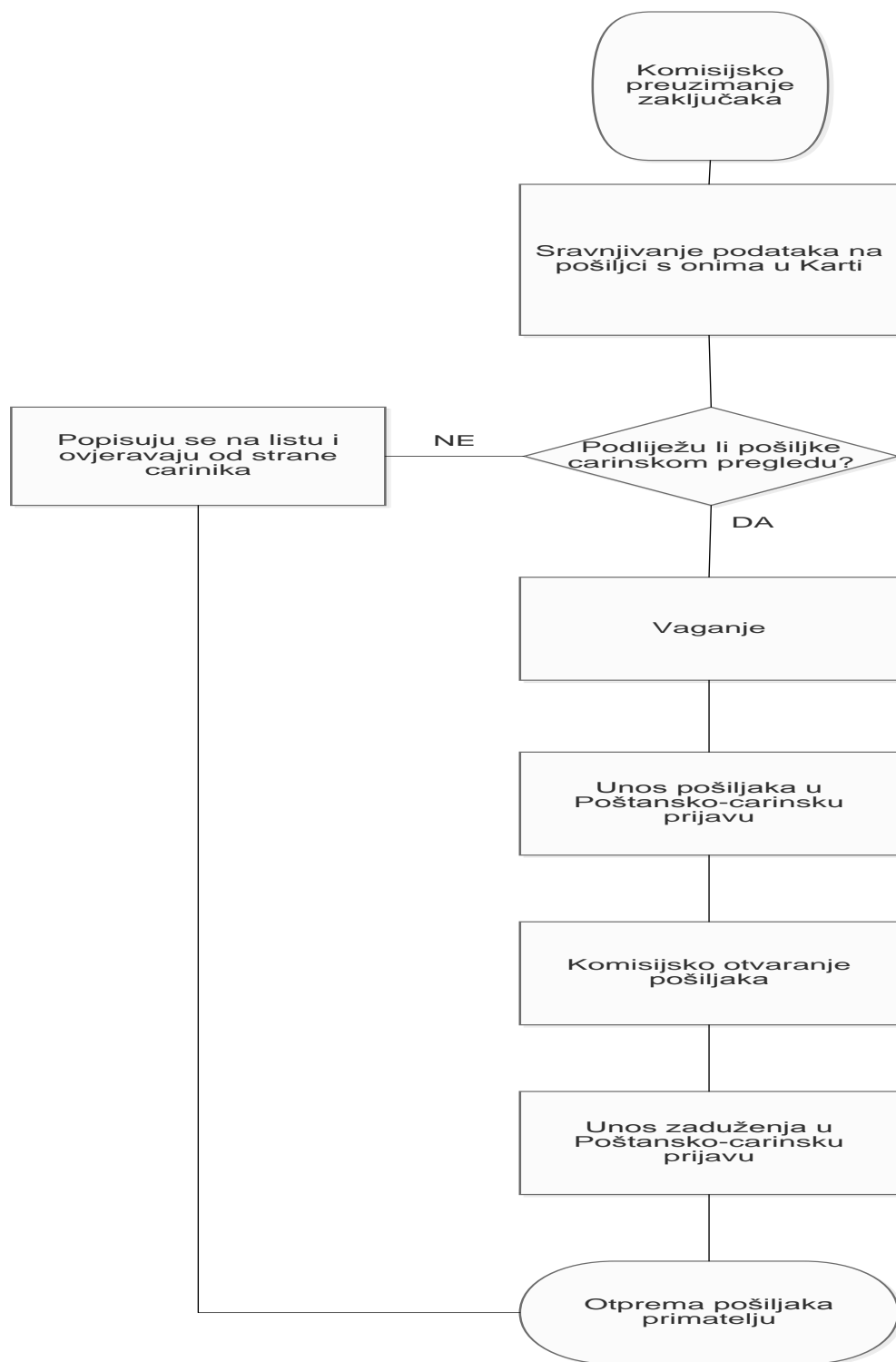
3. Pošiljke carinik dijeli na one koje podliježu carinskom pregledu i one koje ne podliježu. Na pošiljke koje ne podliježu carinskom pregledu carinik stavlja oznaku: „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“ i pušta ih u slobodan promet. Takve pošiljke popisuju se na listu koja se ispisuje i ovjerava od strane carinika oznakom „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“ te se otpremaju Izmjeničnom uredu ili sortirnicama u skladu s Pregledom kartiranja. Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu važu se i utvrđena masa upisuje se na pošiljku.

4. Nakon vaganja pošiljke koje podliježu carinskom pregledu radnik PU carinjenja unosi u Poštansko – carinsku prijavu u informatičkom sustavu.

5. Nakon unosa u Poštansko – carinsku prijavu obavlja se komisijsko otvaranje pošiljke. Radnik PU carinjenja uz nazočnost carinika otvara pošiljku i podnosi na uvid cariniku.

6. Nakon carinskog pregleda radnik PU carinjenja unosi u Poštansko – carinsku prijavu sva zaduženja kojima je pošiljka terećena i koji se moraju naplatiti od primatelja.

7. Pošiljke se otpremaju primatelju zajedno s pripadajućim dokumentima [2]



Slika 5.5. Postupak rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva
Izvor: [2]

5.4. Rad u izmjeničnom uredu s pošiljkama iz inozemstva

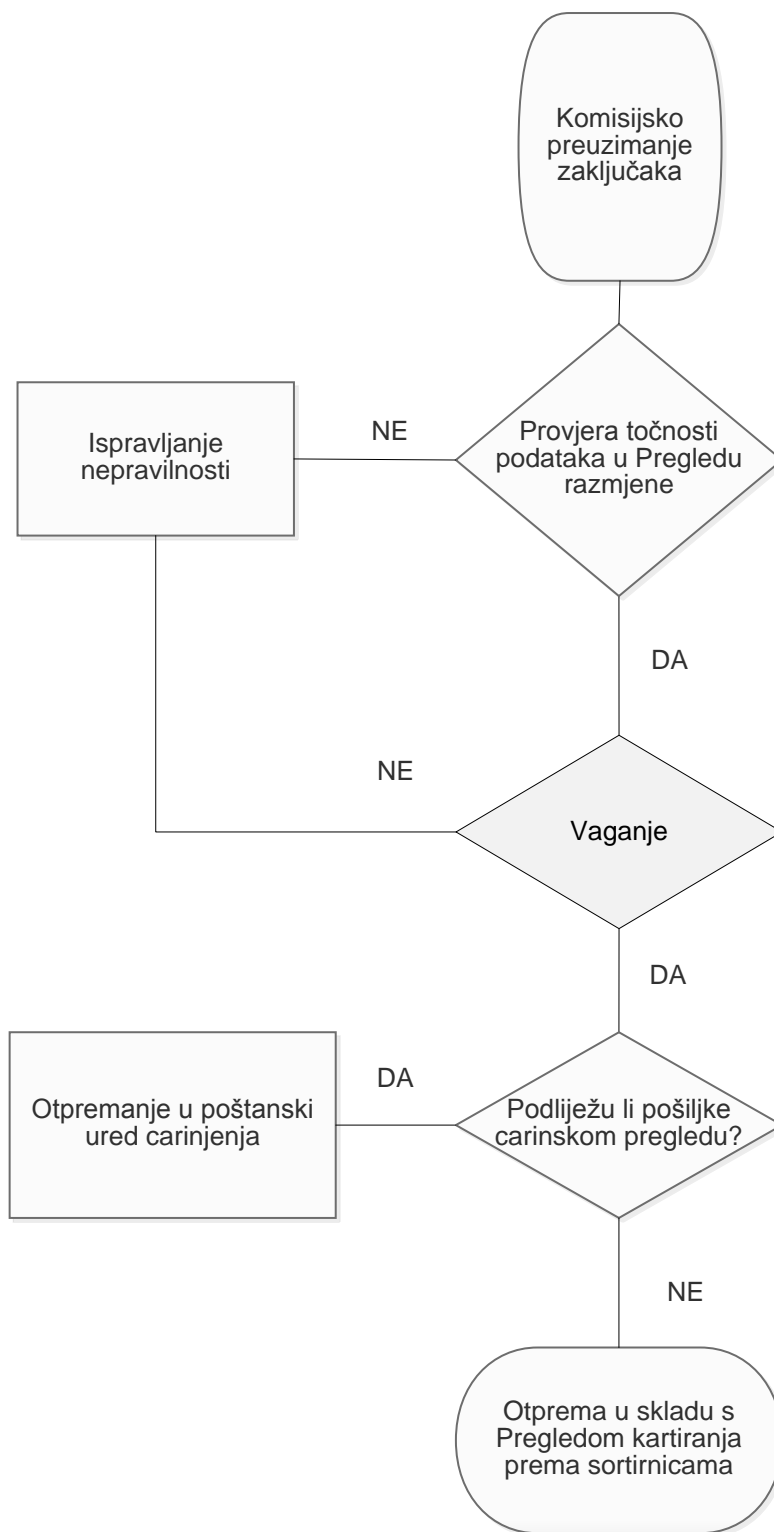
Pošiljke iz inozemstva prispijevaju površinskim i zračnim prijevoznim sredstvima u propisanim izravnim zaključcima upisanim u preglede razmjene. Vozila kojima se vrši razmjena zaključaka iz Međunarodne zračne luke Zagreb moraju bit sigurnosno plombirana (vrata teretnog prostora) plastičnom vezicom. Postupci rada u izmjeničnom uredu s pošiljkama iz inozemstva prikazani su na slici 5.6.

1. Komisijsko preuzimanje pošiljaka iz zaključaka obavlja se u skladu s aktima UPU-a. Pošiljke iz zaključaka iz trećih država preuzimaju se komisijski pod nadzorom carinika, a iz država EU preuzimaju se komisijski uz najmanje dva poštanska radnika.

2. Prispjele pošiljke uspoređuju se s podacima upisanim u Pregledu razmjene. U slučaju da se podaci na pošiljkama ne podudaraju s podacima upisanim u Pregledu razmjene, u odgovarajućoj ispravi upisuju se ispravci tako da se pogrešni podatak, koji se ispravlja, precrta jednom vodoravnom crtom da ostane čitljiv, a iznad njega upiše se točan podatak.

3. Masa upisana na vrećnim nazivnicama može se provjeriti sustavno ili metodom uzorka ili pojedinačno za svaki zaključak ili dio zaključka. Ako se utvrdi razlika mase veća od dopuštene, ispravlja se podatak na vrećnoj nazivnici i u Pregledu razmjene.

4. Pošiljke se dijele na one koje podliježu carinskom pregledu i one koje ne podliježu. Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu otpremaju se u PU carinjenja. Na one koje ne podliježu carinskom pregledu carinik stavlja oznaku „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“. Te pošiljke se pridružuju pošiljkama pristiglim iz država EU i otpremaju se u skladu s Pregledom kartiranja prema sortirnicama. [2]



Slika 5.6. Postupak rada u izmjeničnom uredu s pošiljkama iz inozemstva
Izvor: [2]

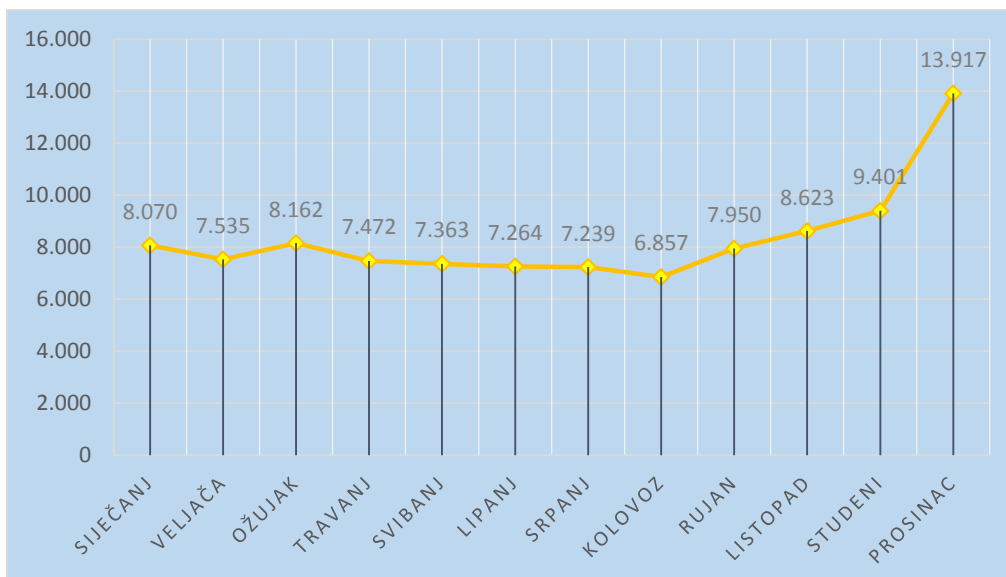
6. STATISTIČKA ANALIZA TOKOVA PAKETSKIH POŠTANSKIH POŠILJAKA U MEĐUNARODNOM PROMETU PO RAZINAMA

U tablici 6.1. prikazani su mjeseci s brojem inozemnih i tuzemnih paketa za razdoblje od 2006. do 2011. godine. Vidljivo je da je najveći broj paketa tijekom prosinca kada je pojačani promet zbog blagdana, a promet u ljetnom periodu malo slabi iako je vidljivo da i tada može biti pojačani broj paketa.

Tablica 6.1. Mjesečni prikaz inozemnih i tuzemnih paketa za razdoblje od 2006. do 2011. godine

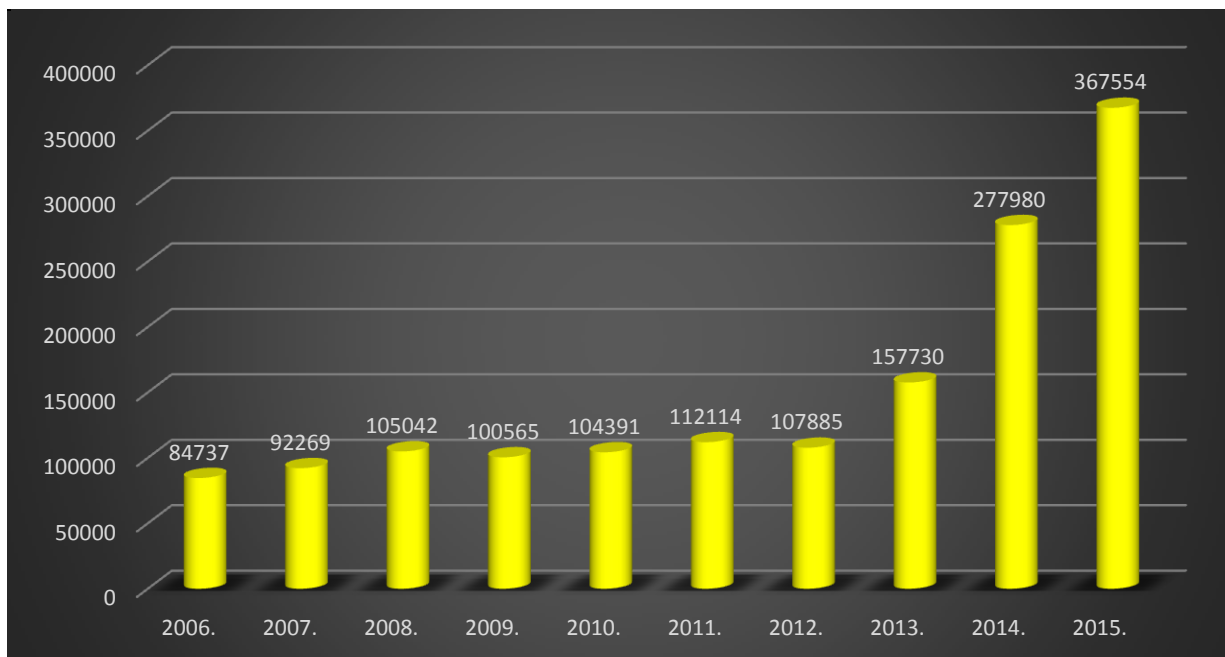
Mjeseci	2006.			2007.			2008.		
	Inozemni	Tuzemni	Ukupno	Inozemni	Tuzemni	Ukupno	Inozemni	Tuzemni	Ukupno
Siječanj	5638	1279	6917	5960	1281	7241	7216	1340	8556
Veljača	5185	1241	6426	5542	1198	6740	6402	1628	8030
Ožujak	5266	1456	6722	5946	1502	7448	6838	1142	7980
Travanj	4848	1297	6145	5682	1220	6902	6727	1456	8183
Svibanj	5079	1382	6461	5378	1317	6695	6578	1226	7804
Lipanj	4755	1450	6205	5546	1235	6781	6895	1285	8180
Srpanj	4559	1354	5913	5623	1380	7003	6153	1583	7736
Kolovoz	4595	1221	5816	5203	1455	6658	5371	1207	6578
Rujan	4892	1495	6387	5215	1485	6721	7076	1655	8731
Listopad	5573	1485	7058	6788	1600	8388	7889	1691	9580
Studeni	6755	1463	8218	7366	1555	8921	7362	1558	8920
Prosinac	9914	2555	12469	10652	2119	12771	12411	2353	14764
UKUPNO	67059	17678	84737	74901	17347	92269	86918	18124	105042
Mjeseci	2009.			2010.			2011.		
	Inozemni	Tuzemni	Ukupno	Inozemni	Tuzemni	Ukupno	Inozemni	Tuzemni	Ukupno
Siječanj	6618	1533	8151	6566	1354	7920	8146	1489	9635
Veljača	6388	1610	7998	6222	1460	7682	6768	1568	8336
Ožujak	7072	1418	8490	8017	1608	9625	7197	1511	8708
Travanj	6311	1353	7664	6116	1473	7589	6848	1501	8349
Svibanj	5446	1162	6608	6706	1277	7983	7219	1407	8626
Lipanj	6037	1310	7347	5957	1408	7365	6323	1383	7706
Srpanj	5985	1501	7486	5625	1839	7464	6175	1658	7833
Kolovoz	5199	1320	6519	5523	1504	7027	6746	1796	8542
Rujan	6113	1684	7797	6828	2076	8904	7131	2027	9158
Listopad	6932	1611	8543	6819	1739	8558	7862	1751	9613
Studeni	8143	1461	9604	8371	1729	10100	8885	1757	10642
Prosinac	11910	2448	14358	11424	2750	14174	12414	2552	14966
UKUPNO	82154	18411	100565	84174	20217	104391	91714	20400	112114

Izvor: [13]



Slika 6.1. Prosjek inozemnih i tuzemnih paketa po mjesecima u razdoblju 2006. – 2011. godine
Izvor: [13]

Slika 6.1. prikazuje grafikon na kojem je prikazan prosjek paketa po mjesecima u razdoblju od 2006. do 2011. godine i vidljivo je da se broj paketa povećava pa smanjuje, a kontinuirani rast je od rujna do prosinca. U prosincu je najveći broj paketa što ne čudi jer je to mjesec kada je promet povećan.



Slika 6.2. Ukupni broj međunarodnih paketa 2006. – 2015. godine

Izvor: [13]

Na slici 6.2. prikazan je grafikonom ukupni broj paketa, inozemnih i tuzemnih za razdoblje od 2006. do 2015. godine. Broj paketa rastao je tijekom promatranog razdoblja osim u

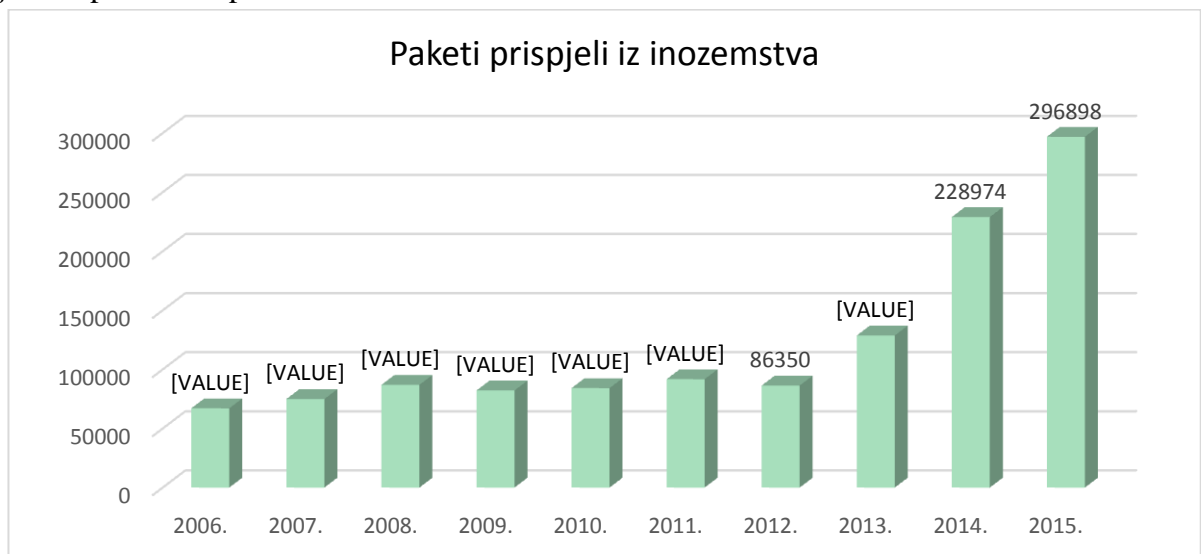
2009. godini kad je bio pad od skoro 4500 pošiljaka u odnosu na 2008. godinu i u 2012. godini kada je otprilike pad bio od skoro 4200 pošiljaka u odnosu na 2011. godinu. U 2014. i 2015. godini bilježi se najveći porast broja paketa u odnosu na prijašnje godine, a u 2015. je porast otprilike za 90000 međunarodnih paketa u odnosu na 2014. godinu.

Tablica 6.2. Prikaz usporedbe broja paketa, radnih dana i prosjeka paketa po danu za razdoblje 2006. – 2015. godine

GODINA	BROJ PAKETA	BROJ RADNIH DANA	PROSJEK PO DANU
2006	84737	252	336
2007	92269	254	363
2008	105042	251	418
2009	100565	252	399
2010	104391	253	413
2011	112114	253	443
2012.	107885	250	432
2013.	157730	251	628
2014.	277980	301	924
2015.	367554	293	1254

Izvor: [13]

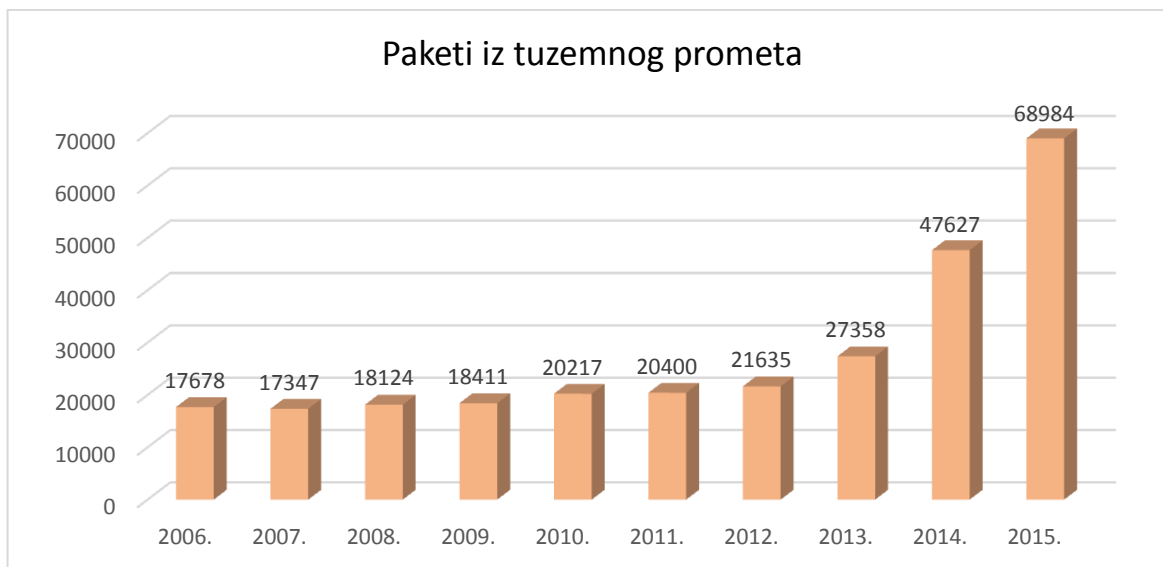
Prema podacima u tablici 6.2. najviše paketa bilo je 2015. godine te je tad bio i najveći prosjek paketa po danu koji je iznosio 1254 dok je najmanje paketa bilo 2006. godine kada je prosjek po danu iznosio 336 paketa. Od 2013. godine do 2015. godine prosjek paketa po danu rastao je za otprilike 300 paketa.



Slika 6.3. Broj paketa prispjelih iz inozemstva

Izvor: [13]

Na slici 6.3. grafikonom je prikazan broj paketskih pošiljaka prispjelih iz inozemstva od 2006. do 2015. godine. U tom promatranom razdoblju skokovite su promjene broja paketa. Najviše inozemnih paketa bilo je 2015. godine, a najmanje 2006. godine.



Slika 6.4. Broj paketa iz tuzemnog prometa

Izvor: [13]

Na slici 6.4. grafikonom su prikazani paketi iz tuzemnog prometa od 2006. 2015. godine. Također su vidljive skokovite promjene u broju paketa. Samo je u 2007. godini bilo smanjenje paketa u odnosu na prijašnju godinu, dok je svaku sljedeću godinu bilo povećanje paketa. Najveći broj tuzemnih paketa bio je u 2015. godini, a najmanje u 2007. godini.



Slika 6.5. Usporedba broja inozemnih i tuzemnih paketa

Izvor: [13]

Usporedba broja inozemnih i tuzemnih paketa prikazana je grafikonom na slici 6.5. Jasno je vidljiva veća godišnja količina inozemnih paketa u odnosu na tuzemne pakete.

Tablica 6.3. Prikaz broja pristiglih i otpremljenih paketa u inozemstvo

DOLAZ IZ INOZEMSTVA				OTPREMA U INOZEMSTVO			
	1998.	2014.	2015.		1998.	2014.	2015.
AUSTRALIJA	3958	1925	1845	AUSTRALIJA	698	1775	1842
AUSTRIJA	570	415	305	AUSTRIJA	590	2240	3140
BELGIJA	72	2750	2840	BELGIJA	134	682	925
BIH	1467	960	745	BIH	3801	1220	1347
BUGARSKA	50	100	110	BUGARSKA	111	434	562
CRNA GORA		50	55	CRNA GORA		295	512
ČEŠKA	655	1452	1274	ČEŠKA	193	485	580
ENGLESKA	1942	540	775	ENGLESKA	971	4462	7781
FRANCUSKA	2085	6878	11308	FRANCUSKA	374	1769	2360
GRČKA	61	258	247	GRČKA	44	189	195
IRSKA	28	335	569	IRSKA	41	790	1467
ITALIJA	3930	3704	3870	ITALIJA	653	1875	2402
JAPAN	84	305	306	JAPAN	68	255	293
KANADA	3164	1260	1112	KANADA	452	992	1035
KINA	80	915	883	KINA	29	590	1590
MAĐARSKA	370	323	403	MAĐARSKA	119	440	598
MAKEDONIJA	153	98	75	MAKEDONIJA	314	210	237
NIZOZEMSKA	2753	3935	5615	NIZOZEMSKA	429	1292	1895
NORVEŠKA	488	391	490	NORVEŠKA	1024	671	931
NJEMAČKA	25052	108220	144175	NJEMAČKA	2330	11902	19258
POLJSKA	359	1936	2134	POLJSKA	129	644	1494
PORTUGAL	5	90	108	PORTUGAL	34	175	281
RUSIJA	19	475	690	RUSIJA	44	680	772
SLOVAČKA	167	450	517	SLOVAČKA	69	245	320
SLOVENIJA	2518	45270	79450	SLOVENIJA	1401	3735	5494
SRBIJA		730	876	SRBIJA		948	1010
ŠPANJOLSKA	488	525	525	ŠPANJOLSKA	255	984	1230
ŠVICARSKA	4102	1350	1350	ŠVICARSKA	448	1082	1282
TURSKA	5	240	168	TURSKA	57	125	135
USA	16166	16725	12804	USA	2116	3582	4371

Izvor: [12], [13]

Najveći broj međunarodnih paketa dolazi iz Njemačke, a najmanje dolazi iz Crne Gore kako je prikazano u tablici 9. Zanimljivo je da je 1998. godine iz nekih zemalja pristizalo više inozemnih paketa nego u 2014. i 2015. godini. Najviše se paketa otprema u Njemačku, a najmanje u Tursku. Vidi se velika razlika u broju paketa koji se otpremaju u inozemstvo i onih koji pristižu iz inozemstva. Ta razlika je najviše vidljiva kod pristiglih i otpremljenih paketa u Njemačku i Sloveniju. (tablica 6.3.)

Podjela sortirnica i tokovi

Podjela sortirnica vezana uz količinu pošiljaka i organizaciju poslova:

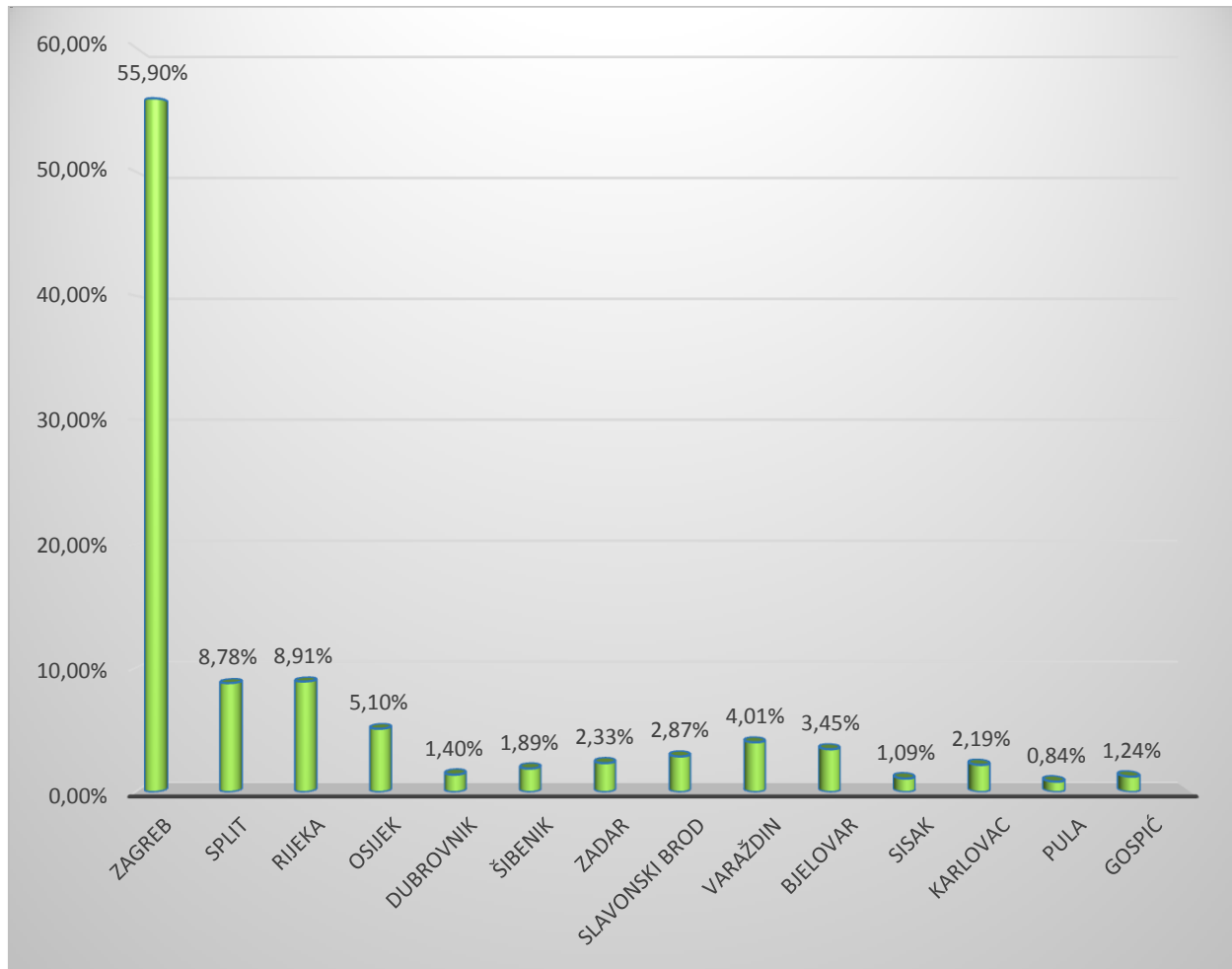
- Zagreb, Split, Rijeka i Osijek	- sortirnice sa većim brojem pošiljaka unutar kojih je razrada pošiljaka organizirana kroz više odjela
- Dubrovnik, Šibenik, Zadar, Slavonski Brod, Varaždin, Bjelovar, Sisak, Karlovac, Pula i Gospić	- sortirnice unutar kojih se svi poslovi odvijaju unutar jedne cjeline

Prometni tokovi pošiljaka i organizacija razmjene zaključaka prikazani su na slici 6.6. Sve sortirnice organiziraju koncentraciju pošiljaka iz poštanskih ureda za svoje područje, a razmjena zaključaka između svih sortirnica obavlja se u Sortirnici Zagreb. Podaci o broju paketa po sortirnicama se odnose na organizaciju tokova pošiljaka prije reorganizacije koja se događala tijekom izrade diplomskog rada te nisu bili dostupni podaci o novoj podjeli sortirnica. Novom reorganizacijom ukinute su sortirnice Sisak, Karlovac, Pula i Dubrovnik te su one spojene s nekim drugim sortirnicama. Time se tokovi pošiljaka drugačije organiziraju ali je veća količina pošiljaka u sortirnicama kojima su se pripojile ukinute sortirnice. Možda bi se mogle ukinuti i još neke sortirnice poput Gospića i Šibenika jer isto je relativno mali postotak paketa, ali treba voditi računa i o kapacitetima drugih sortirnica kojima bi se one pripojile.

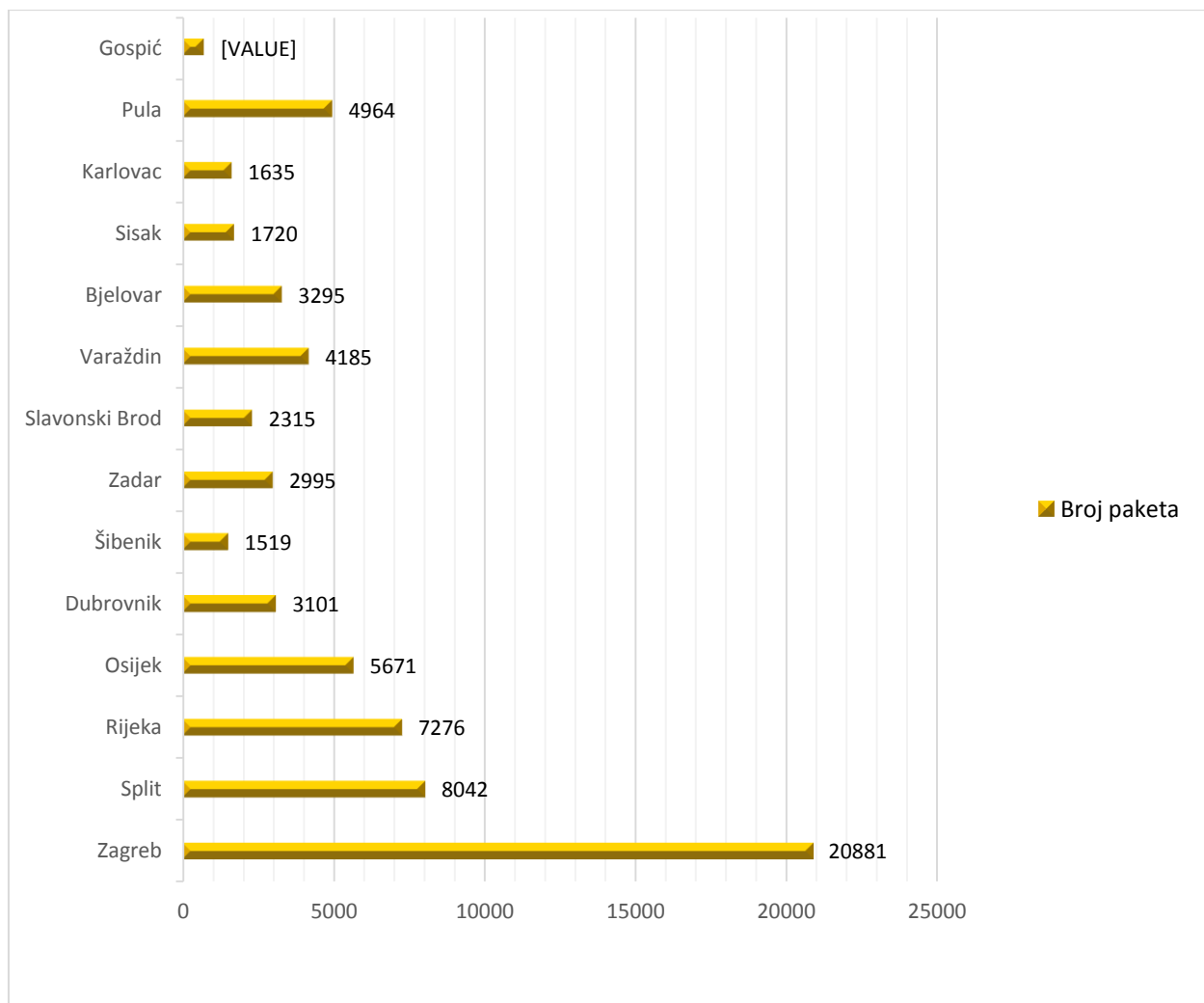


Slika 6.6. Prometni tokovi pošiljaka i razmjena zaključaka [7]

Najveći postotak pošiljaka je u sortirnici Zagreb gdje dolazi otprilike 55,90% pošiljaka, dok najmanje paketa broji sortirnica Pula s 0,84% pošiljaka. Postotci paketa po sortirnicama prikazani su grafikonom na slici 6.7.



Slika 6.7. Postotak pošiljaka po sortirnicama
Izvor: [7]



Slika 6.8. Broj međunarodnih paketa po sortirnicama u jednom tromjesečju

Izvor: [13]

Broj međunarodnih paketa najveći je u sortirnici Zagreb, a najmanji u Gospiću što je vidljivo grafikonom na slici 6.8. Zanimljivo je da Pula ima više međunarodnih paketa od nekih sortirnica, a najmanji udio pošiljaka je u toj sortirnici što je prikazano na prethodnoj slici.

7. ZAKLJUČAK

Na temelju izložene materije prikazane su neke ključne posebnosti međunarodnog poštanskog prometa. Međunarodni poštanski promet kao globalni sustav bazira se na suradnji poštanskih uprava koje su institucionalizirane te pravno – politički regulirane. Objašnjena su integrativna načela na kojima se međunarodni poštanski promet temelji.

Što se tiče tržišta međunarodnih poštanskih pošiljaka, pismovne pošiljke su i dalje u padu dok paketske rastu. Trend porasta međunarodnih pismovnih i paketskih usluga povezan je s procesom liberalizacije tržišta poštanskih usluga u RH tijekom koje je korisnicima omogućen veći izbor usluga, kao i ulaskom u Europsku uniju - EU u 2013. čime je nestao niz barijera unutar, prije svega, prekograničnog (EU tržište) prometa.

Prema Poštanskoj direktivi, države članice dužne su osigurati da cijena isporuke univerzalnih usluga među članicama EU/EGP zadovoljava standarde prema troškovnoj usmjerenosti, transparentnosti i nediskriminaciji. Uveden je Fond za unapređenje kvalitete usluga (QSF) koji služi za poboljšanje kvalitete usluge u najnerazvijenijim zemljama. Kontinuirano se provode neovisna mjerenja prioritarnih test pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu putem UNEX sustava.

Propisani su postupci za obavljanje rada s međunarodnim poštanskim pošiljkama u Hrvatskoj pošti. Točno se zna postupak s međunarodnim poštanskim pošiljkama te sve mora biti usklađeno s propisima i zakonima.

Na temelju prikazanih i analiziranih podataka o paketskim poštanskim pošiljkama vidljiva je količina pošiljaka po mjesecima, godinama, sortirnicama te državama. Broj međunarodnih poštanskih pošiljaka kontinuirano raste, a naročito paketske pošiljke te je na temelju analize tih podataka moguće utvrditi postojanje određenih zakonitosti ovisno o vrstama pošiljaka u međunarodnom prometu koje su vezane bilo uz značajke tokova ili količine pošiljaka te se mogu predvidjeti buduće planiranje i kapaciteti za razradu pošiljaka.

LITERATURA

- [1] Bošnjak, I. „Tehnologija poštanskog prometa II“, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1999.
- [2] Upute za rad u poštanskom uredu carinjenja, izmjeničnom uredu i otpremništvu, Zagreb, 2015.
- [3] Svjetska poštanska konvencija i završni protokol
- [4] Uvodno izlaganje O. Jovičić - XXX Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju – PosTel 2012, Beograd, 04. i 05. decembar 2012.
- [5] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014.
- [6] Separati s predavanja iz kolegija Poštanska legislativa (akademska godina 2013./2014.)
- [7] Separati s predavanja iz kolegija Poštanski sustavi (akademska godina 2013./2014.)
- [8] <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=2637> (pristupljeno: srpanj, 2016.)
- [9] <http://www.upu.int/en/the-upu/the-upu.html> (pristupljeno: srpanj, 2016.)
- [10] <https://www.ipc.be/en/operational-services/quality%20excellence/unex> (pristupljeno: kolovoz 2016.)
- [11] <http://www.dzs.hr/> (pristupljeno: kolovoz 2016.)
- [12] Hrvatska pošta, Izvješće o poslovanju za 1998. godinu, Zagreb, svibanj 1999.
- [13] Interni podaci i materijali Hrvatske pošte

POPIS KRATICA I AKRONIMA

- UPU (Universal Postal Union) Svjetska poštanska unija
- CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) regionalne poštanske udruge
- CCEP Savjetodavno vijeće za poštanske studije
- CE Izvršni savjet
- BI Međunarodni poštanski ured
- SPK Svjetska poštanska konvencija
- S.A.L. (Surface Air Lufted) površinski prijevoz zrakoplovom
- IBRS Međunarodne pošiljke s plaćenim odgovorom
- NRA Nacionalna regulatorna tijela
- HAKOM Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
- EPG Enhanced Parcel Group
- IPC International Post Corporation
- QSF Fond za unapređenje kvalitete usluga
- LDC Najnerazvijenije zemlje
- UNDP Razvojni program Ujedinjenih naroda
- EMS (Express Mail Service)
- RFID Radio - frekvencijski identifikacijski čip
- AMQM (Automatic Mail Quality Measurements) sustav za mjerenje kvalitete poštanskih usluga

POPIS SLIKA

Slika 2.2. Sustav organizacije i regulative poštanskog prometa	7
Slika 2.3. Današnja struktura Svjetske poštanske unije UPU	7
Slika 3.1. Svjetsko tržište paketskih pošiljaka	12
Slika 3.2. Svjetsko tržište pismovnih pošiljaka.....	13
Slika 3.3. Prikaz količine (u milijunima) međunarodnih pismovnih i ostalih pošiljaka te paketa .	13
Slika 3.4. Udjeli davatelja prema području na kojem obavljaju usluge	14
Slika 3.5. Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2012. i 2013. godini	15
Slika 4.1. Put test pisma u UNEX sustavu	19
Slika 5.1. Prikaz međunarodnog prometa unutar organizacijske strukture Hrvatske pošte	23
Slika 5.2. Organizacija odjela međunarodnog prometa u Hrvatskoj pošti.....	24
Slika 5.3. Postupak rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama za inozemstvo	26
Slika 5.4. Postupak rada u Izmjeničnom uredu s pošiljkama za inozemstvo.....	28
Slika 5.5. Postupak rada u poštanskom uredu carinjenja s poštanskim pošiljkama iz inozemstva	30
Slika 5.6. Postupak rada u izmjeničnom uredu s pošiljkama iz inozemstva.....	32
Slika 6.1. Prosjek inozemnih i tuzemnih paketa po mjesecima u razdoblju 2006. – 2011. godine	34
Slika 6.2. Ukupni broj međunarodnih paketa 2006. – 2015. godine.....	34
Slika 6.3. Broj paketa prispjelih iz inozemstva.....	35
Slika 6.4. Broj paketa iz tuzemnog prometa	36
Slika 6.5. Usporedba broja inozemnih i tuzemnih paketa.....	36
Slika 6.6. Prometni tokovi pošiljaka i razmjena zaključaka	38
Slika 6.7. Postotak pošiljaka po sortirnicama	39

Slika 6.8. Broj međunarodnih paketa po sortirnicama u jednom tromjesečju	40
--	----

POPIS TABLICA

Tablica 4.1. UNEX 2013. promatrano iz HR	20
Tablica 4.2. UNEX 2013. promatrano prema HR	20
Tablica 4.3. UNEX 2014. promatrano iz HR	20
Tablica 4.4. UNEX 2014. promatrano prema HR	21
Tablica 4.5. UNEX 2015. promatrano iz HR	21
Tablica 4.6. UNEX 2015 promatrano prema HR	22
Tablica 6.1. Mjesečni prikaz inozemnih i tuzemnih paketa za razdoblje od 2006. do 2011. godine	33
Tablica 6.2. Prikaz usporedbe broja paketa, radnih dana i prosjeka paketa po danu za razdoblje 2006. – 2015. godine	35
Tablica 6.3. Prikaz broja pristiglih i otpremljenih paketa u inozemstvo.....	37

METAPODACI

METAPODACI

Naslov rada: Analiza značajki poštanskog međunarodnog poštanskog prometa

Student: Valentino Pribanić

Mentor: dr. sc. Tomislav Kljak

Naslov na drugom jeziku (engleski):

ANALYSIS OF CHARACTERISTICS OF INTERNATIONAL POSTAL TRAFFIC

Povjerenstvo za obranu:

- Prof. dr. sc. Zvonko Kavran _____ predsjednik
- Dr. Sc. Tomislav Kljak _____ mentor
- Prof. Dr sc. Jasna Blašković Zavada _____ član
- Prof. dr. sc. Mihaela Bukljaš Skočibušić _____ zamjena

Ustanova koja je dodijelila akademski stupanj: Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu

Zavod: Zavod za poštanski promet

Vrsta studija: diplomski

Studij: Promet

Datum obrane diplomskog rada: 27.09.2016.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST



Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj _____ diplomski rad

isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu _____ diplomskog rada pod naslovom **Analiza značajki međunarodnog poštanskog prometa**

na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

Student/ica:

U Zagrebu, 27.9.2016.

(potpis)