Analiza prometno-tehnoloških značajki međunarodnog poštanskog prometa

Minđek, Sanja

Master's thesis / Diplomski rad

2018

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:430594

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**



Repository / Repozitorij:

Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository







SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Sanja Minđek

ANALIZA PROMETNO–TEHNOLOŠKIH ZNAČAJKI MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2018.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

DIPLOMSKI RAD

ANALIZA PROMETNO-TEHNOLOŠKIH ZNAČAJKI MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA

TRAFFIC–TECHNOLOGIAL CHARACTERISTICS ANALYSE OF INTERNATIONAL POSTAL TRAFFIC

Mentor: dr. sc. Tomislav Kljak
Student: Sanja Minđek, bacc.ing.traff.
0135216051

Zagreb, 2018.

Sažetak

Međunarodni poštanski promet predstavlja globalno tržište pošte pismovnih i paketskih pošiljaka koji se temelji na raznim zakonskim i podzakonskim aktima. Pojavom novih tehnologija davatelji poštanskih usluga susreću se sa novim trendovima u poštanskoj djelatnosti. Napredak informacijsko-komunikacijskih tehnologija uzrokovao je ukupni pad broja određenih usluga, ali i pokrenuo nove trendove u obavljanju poštanskih djelatnosti. Unaprjeđenje poštanskog prometa temelji se na povećanju kvalitete postojećih i ponudi novih usluga.. U radu su prikazane sve posebnosti međunarodnog prometa pošiljaka, a obrađeni su podaci o pismovnim i paketskim pošiljkama u međunarodnom prometu RH.

Ključne riječi: međunarodni poštanski promet, poštanske usluge

Summary

International postal traffic represents the global mail market of letter and parcels based on various legislative acts. With the emergence of new technologies postal service providers are facing new trends in postal business. The progress of information and communication technologies has caused a total drop in the number of certain postal services, but has also triggered new trends in the delivery of shipments. The promotion of postal traffic is based on gaining more quality of present postal services an implementation of new postal services. This paper presents all features of international freight transport, and are analised mail and parcel data about international traffic of RH data on dispatched letters and packages are presented.

Key words: international postal traffic, postal services

Sadržaj

1. UVOD 1

2. OPĆENITO O MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM PROMETU 3

2.1. Ustav svjetske poštanske unije 5

2.1.1. Misija Svjetske poštanske unije 6

2.1.2. Tijela Svjetske poštanske unije 6

2.1.3. Akti Svjetske poštanske unije 7

2.2. Svjetska poštanska konvencija 8

2.3. Svjetska trgovinska organizacija 9

3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE OBAVLJAJU POŠTANSKI OPERATORI U MEĐUNARODNOM PROMETU 11

3.1. Osnovne poštanske usluge 12

3.2. Dodatne poštanske usluge 12

3.3. Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu 13

3.4. Pošiljke koje ne podliježu carinskom pregledu 15

3.5. Međunarodni poštanski promet 16

3.5.1. Poštanski ured carinjenja s pošiljkama za inozemstvo 18

3.5.2. Izmjenični ured s pošiljkama za inozemstvo 18

3.5.3. Poštanski ured carinjenja s pošiljkama iz inozemstva 19

3.5.4. Izmjenični ured s pošiljkama iz inozemstva 19

4. NAČELA ORGANIZIRANJA MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA 21

4.1. Jedinstvenost poštanskog teritorija 21

4.2. Sloboda poštanskog tranzita 21

4.4. Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja 23

4.5. Institucije međunarodne arbitraže za rješavanje sporova 23

5. TRENDOVI I MOGUĆNOSTI RAZVOJA POŠTANSKIH USLUGA U MEĐUNARODNOM PROMETU 24

5.1. Standardizacija 26
5.2. E-Poštanske usluge 30
5.3. RFID Marka 33
5.4. Trendovi i nove poštanske usluge na tržištu EU 35
5.5. E-trgovina 35
6. CASE STUDY: ANALIZA TOKOVA POŠTANSKIH POŠILJAKA U MEĐUNARODNOM PROMETU IZ PERSPEKTIVE REPUBLIKE HRVATSKE 42
7. ZAKLJUČAK 51
POPIS KRATICA 52
POPIS TABLICA 53
POPIS SLIKA 54
LITERATURA 55

1. UVOD

Međunarodni poštanski promet jedan je od najrazvijenijih globalnih sustava, a temelji se na raznim zakonskim i podzakonskim, domaćim i međunarodnim propisima. Sve većim i bržim razvojem tehnologije, pojavom sve veće konkurencije i širenjem tržišta, poštanski operatori nužni su pratiti svjetske trendove, poboljšavajući postojeće i uvodeći nove usluge u svoje poslovanje. Nove tehnologije potaknule su razvoj e-trgovine koja utječe na intenziviranje trgovinske razmjene i povećanje količine prenesenih paketnih usluga, jačanje konkurencije u trgovini, poštanskim i logističkim uslugama, smanjivanje cijena te dostupnost šireg spektra usluga.

Tema ovog diplomskog rada je Analiza prometno–tehnoloških značajki međunarodnog poštanskog prometa, a u njemu će biti prikazane posebnosti međunarodnog poštanskog prometa.

Rad je podijeljen u sljedećih sedam poglavlja:

- Uvod
- Općenito o međunarodnom poštanskom prometu
- Vrste poštanskih usluga koje obavljaju poštanski operatori u međunarodnom prometu
- Načela organiziranja međunarodnog poštanskog prometa
- Trendovi i mogućnosti razvoja poštanskih usluga u međunarodnom prometu
- Case study: Analiza tokova poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu iz perspektive RH
- Zaključak

U drugom su poglavlju opisana obilježja međunarodnog poštanskog prometa, Svjetska poštanska unija, njena misija i tijela djelovanja. Također je opisana i Svjetska poštanska konvencija i Svjetska trgovinska organizacija, koja predstavlja pravi okvir trgovinskog sustava u području carine i trgovine robom.

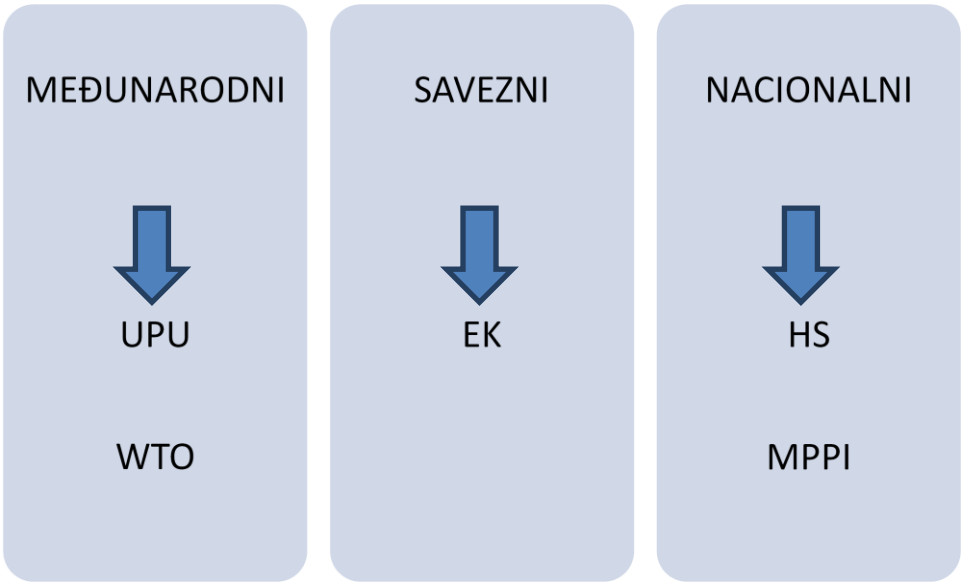
U trećem poglavlju navedene su osnovne usluge koje obavljaju poštanski operatori u međunarodnom prometu, a navedene su i dodatne usluge. Definirane su pošiljke koje podliježu carinskom pregledu i one koje ne podliježu carinskom pregledu.
Četvrto poglavlje opisuje integrativno načela međunarodnog poštanskog prometa.
Trendovi i mogućnosti razvoja poštanskih usluga u međunarodnom prometu opisani su u petom poglavlju. Definirana je standardizacija usluga i kvaliteta koja se očekuje od davatelja poštanskih usluga. Od strane Svjetske poštanske unije navedene su e-poštanske usluge kao prijedlog za buduće poslovanje poput e-financija, e-trgovine i slično.
Šesto poglavlje odnosi se na statističku analizu poštanskih pošiljaka iz perspektive Republike Hrvatske, gdje su obrađeni podaci Hrvatske pošte.

Za izradu diplomskog rada korištena je strana literatura, radni materijal i podaci prikupljani putem različitih on-line izvora. Problematika, rješenja, podaci i analize su prikazane tekstualnim načinom te slikama, tablicama i grafovima.

2. OPĆENITO O MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM PROMETU

Međunarodno poštansko pravo je skup propisa koji ustrojavaju Svjetsku poštansku udrugu, te uređuju odnose između korisnika, nacionalnih poštanskih uprava i Svjetske poštanske udruge radi pružanja univerzalnih poštanskih usluga na način kako je to prikazano na slici 2..
Kako je prikazano slikom 1, poštanski sustav je zbog svoje univerzalnosti propisan od strane različitih entiteta koji djeluju na više razina:

- međunarodnoj,
- saveznoj i
- nacionalnoj.



Slika 1 Razine međunarodnog poštanskog prometa [1]

Sam početak međunarodne poštanske regulative datira pojavom prvih bilateralnih ugovora između pojedinih, najčešće susjednih zemalja, a zatim slijede multilateralni akti, da bi na kraju 1987. godine bila osnivana Svjetska poštanska udruga.
Bilateralni ugovori su međunarodni ugovori sklopljeni između dviju strana. Ugovorne strane su u pravilu države, a ne međunarodne organizacije, jer međunarodne organizacije iako čine jednu ugovornu stranu, predstavljaju interese i mogu stvarati obveze za više država njihovih članova.

Bilateralnim poštanskim ugovorima uređuju se različiti međusobni odnosi između pojedinih država, od trgovinskih do pitanja prava osoba, slobodnog prometa, malograničnog prometa, granica i slično.

Multilateralni ugovori su međunarodni ugovori sklopljeni između više od dviju ugovornih strana. Ugovorne strane su države ili međunarodne organizacije. Multilateralnim ugovorima uređuju se različita pitanja zajednička za više država. [2]

Multilateralnim poštanskim ugovorima osnivaju se međunarodne organizacije, carinske unije i zone slobodne trgovine.

Međunarodna regulativa temelji se na principu jedinstvenosti izvora u međunarodnom prometu, što podrazumijeva jasnu hijerarhiju akata, te raznih nacionalnih zakona koji se temelje na poštanskom pravu.



Slika 2 Međunarodna poštanska regulativa [1]

Prema pravnoj obvezi, unutarnje poštansko pravo mogu biti zakonski, podzakonski i ostali akti, a prema sadržaju mogu biti oni koji uređuju ustroj javnog operatora i oni koji uređuju ugovorne odnose između korisnika i davatelja usluga.

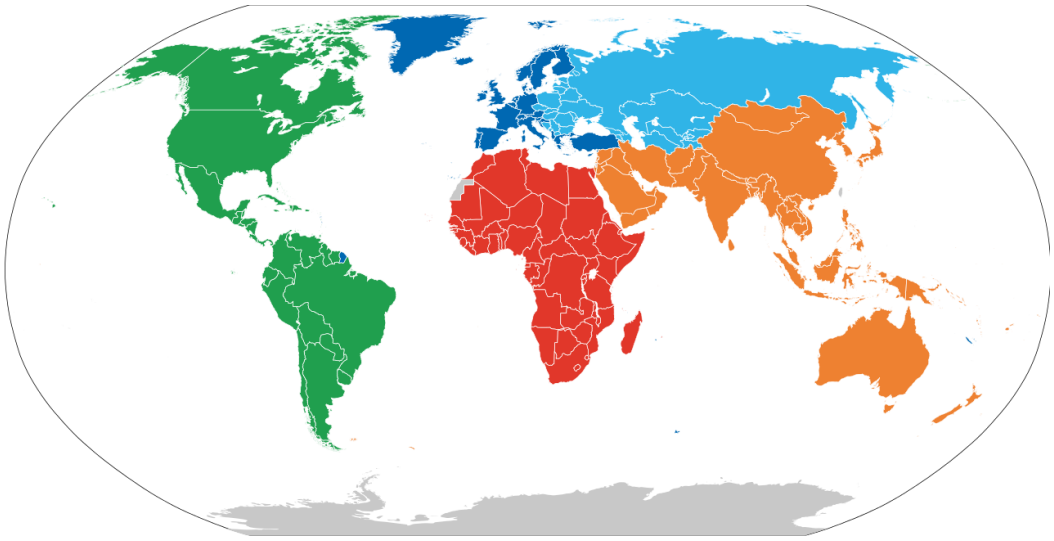
Prema međunarodnoj pravnoj obvezi, unutarnje pravo može biti obvezno i fakultativno, a prema sadržaju oni koji uređuju poštanske organizacije i oni koji uređuju ugovorne odnose između korisnika i davatelja usluga. [1]

2.1.Ustav svjetske poštanske unije

Ustav Svjetske poštanske unije (UPU) donesen je na Kongresu u Beču 1964. godine izdvojivši iz Svjetske poštanske konvencije osnovne i najvažnije odredbe kojima se uređuje članstvo, ustroj, financiranje, tijela, akti i odnosi unutar SPU.

Sastavni dio Ustava je Završni protokol, gdje stoje potpisi opunomoćenika zemalja članica te Opći pravilnik UPU, zajedno sa izmjenama.

Svjetska poštanska unija trenutačno broji 192 države članice, a Republika Hrvatska njena je članica od 20. srpnja 1992. godine. Na slici 3 su prikazane države članice po kontinentima.



Slika 3 Države članice Svjetske poštanske unije [3]

Razvojem građanskog društva, Hillovom reformom i ponudom poštanskih usluga svim korisnicima, stvorili su se uvjeti za jedinstveni poštanski teritorij, jedinstvene poštarine i slobodu tranzita. Iz ta tri principa, na kojima i dan danas počiva međunarodno poštansko pravo, razvila se svjetska poštanska regulativa.

Jedinstveni poštanski teritorij podrazumijeva sve nacionalne teritorije na kojima vrijede propisi Svjetske poštanske udruge.
Jedinstvo poštarine podrazumijeva plaćanje istih poštarina za poštanske usluge prema preporukama UPU, dok sloboda tranzita podrazumijeva slobodu provoza pošiljaka preko nacionalnih teritorija.

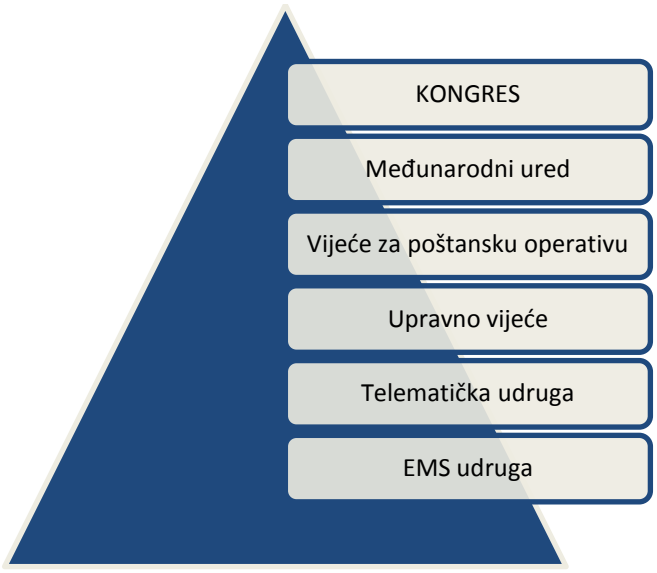
2.1.1. Misija Svjetske poštanske unije

Misija Svjetske poštanske unije je poticanje stalnog razvoja učinkovitih te kvalitetnih univerzalnih poštanskih usluga s ciljem omogućavanja komunikacije među stanovnicima svijeta i to:

- jamčenjem slobodnog protoka poštanskih pošiljaka na jedinstvenom poštanskom području koje se sastoji od međusobno povezanih mreža,
- poticanjem usvajanja zajednički pravednih standarda i korištenjem tehnologije,
- osiguranje suradnje i interakcije među zainteresiranim strankama,
- unapređenjem učinkovite tehničke suradnje,
- osiguranjem zadovoljavanja potreba korisnika usluga koje se stalno mijenjaju.

2.1.2. Tijela Svjetske poštanske unije

Svaka suvremena 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 obaviješću Vlade. Slikom 4 prikazana su tijela Unije. Najviše tijelo unije je Kongres, zatim Međunarodni ured, Vijeće za poštansku operativu, Upravno vijeće, a tu su i Telematička udruga i EMS udruga. [3]



Slika 4: Tijela Svjetske poštanske unije [4]

2.1.3. Akti Svjetske poštanske unije

Akti unije nemaju istu obvezu, odnosno, neki su obvezni, a neki fakultativni. Možemo ih podijeliti prema sadržaju, oni koji ustrojavaju instituciju i oni koji propisuju odnos korisnik – davatelj usluga.

Ustav UPU je temeljni akt Unije. Opći pravilnik UPU sadrži odredbe koje osiguravanju primjenu Ustava i rad Unije.

Opći Pravilnik SPU ima šest poglavlja kojima se propisuje:

- funkcioniranje tijela unije (gdje se pored propisivanje svih tijela Unije propisuje i Pravilnik Kongresa)
- međunarodni ured (u kojem se propisuje njegov rad te izbor generalnog direktora i zamjenika, njihove dužnosti i slično
- postupak za podnošenje i razmatranje prijedloga (gdje se utvrđuju procedure za podnošenje prijedloga na kongresu
- financije – gdje se načelno određuje troškovi stalnih tijela,
- arbitraža u kojoj je pripisan postupak, arbitraže
- završne odredbe

2.2.Svjetska poštanska konvencija

Svjetska poštanska konvencija je osnovni akt SPU kojim se uređuje prijenos poštanskih pošiljaka na teritoriju 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 također je sastavni dio Konvencije gdje se pojedine zemlje prigodom potpisivanja ustežu od primjene pojedinih članaka.
Konvencija je bila temeljni akt Udruge do Kongresa u Beču, održanog 1964. godine kada su odredbe vezane za ustrojstvo UPU izdvojene u zasebni akt, Ustav UPU.
Od tada je obvezni akt za sve članice SPU-a kojim se propisuju pismovne i paketne poštanske usluge u međunarodnom prometu.
Ustezanja podrazumijevanju opravdani i obrazloženi zahtjev svake zemlje članice koja nije u mogućnosti prihvatiti pojedinu odredbu SPK te koja mora biti navedena u završnom protokolu.

Prema SPK navedeni pojmovi imaju sljedeće značenje:

Poštanska pošiljka je općeniti pojam koji se odnosi na sve što se otprema poštanskim tokovima (pismovne pošiljke, poštanski paketi is l)
Imenovani operator je bilo koji vladin ili nevladin subjekt kojeg su službeno imenovala država članica kako bi obavljao poštanski promet i ispunjavao odgovarajuće obveze koje proizlaze iz akata UPU na području države
Univerzalna poštanska usluga: stalno pružanje kvalitetnih osnovnih poštanskih usluga svim korisnicima na cijelom području države članice po pristupačnoj cijeni. [1]

Univerzalna poštanska obveza nalaže:

- **Zajamčeno pravo na univerzalne poštanske usluge**

U cilju podržavanja jedinstvenog poštanskog teritorija UPU-a države članice dužne su osigurati da svi korisnici imaju pravo na univerzalne poštanske usluge koje uključuju stalno pružanje kvalitetnih osnovnih poštanskih usluga svim korisnicima na cijelom području država članica po pristupačnim cijenama.

- **Opseg univerzalnih poštanskih usluga:**

Države članice dužne su utvrditi opseg poštanskih usluga koje se nude i zahtjev za kakvoćom i cijenama, uzimajući u obzir potrebe stanovništva i njihove nacionalne uvjete.

- **Kvaliteta univerzalnih poštanskih usluga**

Države članice dužne su osigurati da ponuda poštanskih usluga i standardi kvalitete budu ostvareni od strane operatera odgovornih za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga
Održivost univerzalnih poštanskih usluga
Države članice dužne su osigurati pružanje univerzalnih poštanskih usluga na izdanoj osnovi, jamčeći tako njihovu održivost.

2.3.Svjetska trgovinska organizacija

Potpunom liberalizacijom poštanskih usluga od monopolnih prema tržišnom pristupu, područje poštanske djelatnosti regulirano je Općim ugovornom o trgovanju usluga (GATS) [1]unutar Svjetske trgovinske udruge (WTO), pa se tako pojavila i potreba za novim pravnim ustrojem na području poštanske djelatnosti.
WTO je međunarodna organizacija koja predstavlja institucionalni i pravni okvir multilateralnog trgovinskog sustava u područjima carina i trgovine robama (GATT)[2], uslugama (GATS) i intelektualnom vlasništvu (TRIPS)[3].
Osnovana je i službeno započela s radom 1. siječnja 1995. godine. Sjedište joj je u Ženevi, a trenutno ima 148 zemalja članica. [4]
Republika Hrvatske je započela pripreme za pristupanje GATT-u 1993. godine a pristupila Svjetskoj trgovinskoj organizaciji 30. studenog 2000.

Ciljevi wto:

- Uspostava i trajna održivost funkcionalnog multilateralnog trgovinskog sustava
- Smanjenje carina i drugih prepreka trgovini
- Uklanjanje diskriminacije u međunarodnim trgovinskom odnosima
- Integracija zemalja u razvoju u svjetski trgovinski sustav

[1] GATS – *General Agreement on trade in services*
[2] GATT – *General Agreement on tariffs and trade*
[3] TRIPS – *The Agreement on Trade-Related Aspects on Intellectual Property Rights*

- Povećanje životnog standarda
- Dostizanje pune zaposlenosti
- Gospodarski rast
- Povećanje trgovine dobrima i uslugama…

Temeljne zadaće:

- Stvarna podrška primjeni trgovinskih sporazuma
- Mjesto održavanja trgovinskih pregovora
- Rješavanje trgovinskih sporova
- Analiza i nadzor nacionalnih trgovinskih politika
- Suradnja s drugim međunarodnim organizacijama
- Tehnička suradnja i pomoć zemljama u razvoju i slabo razvijenim zemljama

Wto ima četiri ograničenja pristupa tržištu (OTP) čije je rješenje pitanje dogovora:

1. Ograničenje pristupa tržištu za pružanje usluga preko granice
2. Ograničenje pristupa tržištu za pružanje usluga u inozemstvo
3. Ograničenje pristupa tržištu za pružanje usluga za pravni nastan
4. Pružanje usluga te Ograničenje pristupa tržištu fizičkim osobama za rad [2]

3. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA KOJE OBAVLJAJU POŠTANSKI OPERATORI U MEĐUNARODNOM PROMETU

Hrvatska pošta je od 20. srpnja 1992. godine punopravna članica Svjetske poštanske unije, a 1993. godine jedan od osnivača i punopravna članica udruge javnih europskih poštanskih operatora - PostEurop[4]. Za funkcioniranje međunarodnog poštanskog prometa u Hrvatskoj pošti d.d. dogovorno je međunarodno poštansko središte koje obavlja poslove kroz tri osnovna ustrojstvena oblika prema vrstama pošiljaka, a to su:

- Pismovni izmjenični poštanski ured
- Paketski izmjenični poštanski ured
- Odjel međunarodnih poštanski uputnica, eurogiro, i i western unio[5]n.

Međunarodno poštansko središte osigurava obavljanje poštanskih usluga i funkcioniranje poštanskog prometa sukladno:

- Odredbama Zakona o pošti
- Pravilnika o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga
- Općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga i
- Redom prijevoza [4]

Veoma je važno usklađivanje međunarodne prijevozne mreže kako bi se eliminirale situacije koje ometaju fazu prijevoza, skratilo prijevozno vrijeme i time osiguralo dodatno vrijeme potrebno u procesu razrade pošiljaka, te uspostavila kontrola kvalitete izvršenja unutarnjeg međunarodnog prijevoza.

Za prijevoz poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu Hrvatska pošta koristi

- Vlastita prijevozna sredstva
- Prijevozna sredstva poštanskih uprava partnera i
- Prijevozna sredstva komercijalnih zrakoplovnih kompanija (lufthans, ausrian airlines, croatian airlines, malev, turkish airlnes, czech airines)

[4] PostEurop – Udruga javnih europskih poštanskih operatora
[5] Western Union – Svjetska tvrtka za organizaciju prijenosa gotovog novca

U međunarodnom prometu većinu pošiljaka čine pošiljke iz unutarnjeg prometa, podijeljene u dvije skupine:

- Osnovne poštanske usluge
- Dodatne poštanske usluge

3.1. Osnovne poštanske usluge

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.
Pismovne pošiljke:

- prioritetne i neprioritetne pismovne pošiljke
- Pisma, dopisnice, tiskanice
- Sekogrami
- Mješovite vreće (Posebne vreće koje sadrže novine, časopise, knjige i ostalu tiskovinu)
- M vreće (pošiljka u vreći od jednog pošiljatelja koja sadrži novine, časopise i druge publikacije za jednog primatelja do 30 kg)

Države članice moraju osigurati da njihovi imenovani operatori obavljaju prijam, razradu, prijevoz i dostavu poštanskih paketa do 20 kg. Svaka država članica čiji imenovani operator ne nudi uslugu prijevoza paketa može propisati da se odredbe iz Konvencije primjenjuj na tvrtke koje pružaju usluge prijevoza. Isto tako, može ograničiti i usluga prijama i otpreme paketa samo na ona mjesta u kojima spomenuti prijevoznik pruža uslugu. [4]

3.2. Dodatne poštanske usluge

Obvezna dodatna usluga koju moraju osigurati sve države članice SPU je usluga preporučenog rukovanja.
Države članice ili imenovani operatori mogu pružati i druge dodatne poštanske usluge dogovorene u suradnji s drugim imenovanim operatorima i to:

- Označavanje vrijednosti pismovnih pošiljaka i paketa
- Pismovne pošiljke s potvrđenim uručenjem

- Usluge otkupnine za pismovne pošiljke i pakete
- Usluga žurne dostave za pismovne pošiljke i pakete
- Dostava registriranih pošiljaka primatelju sobno
- Pismovne pošiljke i paketi oslobođeni plaćanja poštarine
- Lomljivi i glomazni paketi
- Usluga skupne otpreme većeg broja pošiljaka
- Consignment[6]
- IBRS/CCRI pošiljke[7]
- Međunarodni kupon za odgovor

Države između sebe mogu dogovoriti i predmetne usluge kao na primjer:

- Elektronička poštanska usluga – usluga koja uključuje elektronički prijenos poruke kojom imenovani operatori mogu poboljšati svoje usluge nudeći preporučenu elektroničku poštu
- Ems – poštanska usluga za prijenos dokumenata i robe koja je najbrža u fizičkom smislu
- Logističke usluge – ove usluge uključuju dodatne aktivnosti prije i poslije fizičkog prijenosa roba i dokumenata
- Elektronički poštanski certifikacijski znak – dokaz elektroničkog prijenosa u nekom obliku i određenom vremenu [4]

3.3.Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu

Sve pošiljke namijenjene međunarodnom prometu, osim onih namijenim državama članicama Europske Unije, svoj sadržaj podnose na carinski pregled.
Pošiljke se podnose na carinski pregled radi pripreme za carinjenje sadržaja u odredišnoj zemlji, te zbog utvrđivanja sigurnosti i prirode sadržaja. Mnoge zemlje zabranjuju uvoz određenih proizvoda, pa je moguće da pošiljka zbog sadržaja bude zaplijenjena ili neuručena. O uručenju pošiljke odlučuje odredišna država prema svojim nacionalnim zakonima.

[6] Consignment – skupna otprema većeg broja poštanskih pošiljaka u međunarodni promet
[7] IBRS/CCRI pošiljke – pošiljke s plaćenim odgovorom

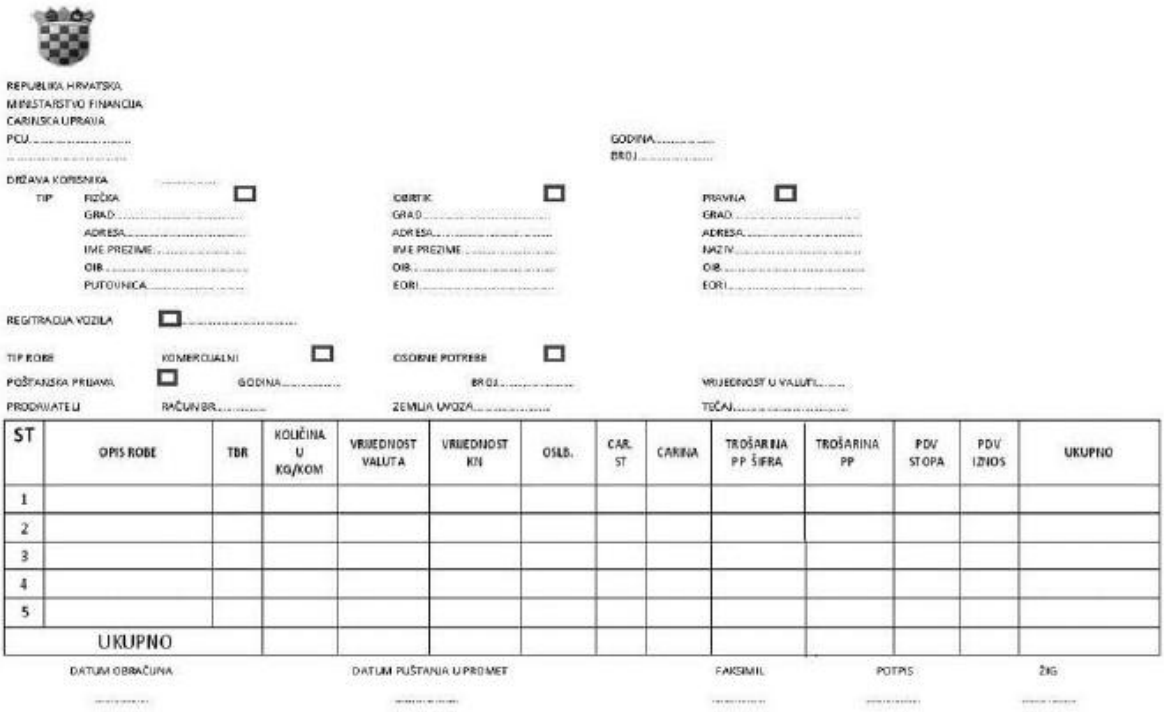
Za pošiljke koje podliježu carinskom pregledu čini se carinski dug, poseban porez ili trošarina ako se radi o robi koja podliježu tom porezu, te porez na dodatnu vrijednost.

Za sve pošiljke, roba čija vrijednost ne prelazi 1.000 EUR podnosi se usmena deklaracija koja se vrši na obrascu za obračun voznih davanja u putničkom i poštanskom prometu.

Pošiljke koje sadrže robu komercijalne naravi čija ukupna vrijednost prelazi 1.000 EUR podnosi se elektronska deklaracija.

Elektronska deklaracija podnosi se u ime stranaka, te zbog toga u svim carinskim aktivnostima s robom koja se dostavlja preko ovih kompanija, osim uvoza nekomercijalnih pošiljaka zanemarive vrijednosti do 160kn, domaće pravne i fizičke osobe i pravne osobe iz drugih članica EU moraju imati dodijeljen EORI bro[8]j.

Kod poštanskih pošiljaka dostavljenih putem Hrvatske pošte d.d. ne treba se podnositi elektronska deklaracija za sve pošiljke do 1.000 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti. Navedene pošiljke pravne osobe mogu ocariniti usmenom deklaracijom, putem obrasca Obračun davanja koji je prikazan na slici 5.


REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA
CARINSKA UPRAVA
PCU.....
.....
GODINA.....
BROJ.....

DRŽAVA KORISNIKA .....

TIP FIZIČKA ☐ | OBRTIK ☐ | PRAVNA ☐

FIZIČKA	OBRTIK	PRAVNA
GRAD.....	GRAD.....	GRAD.....
ADRESA.....	ADRESA.....	ADRESA.....
IME PREZIME.....	IME PREZIME.....	NAZIV.....
OIB.....	OIB.....	OIB.....
PUTOVNICA.....	EORI.....	EORI.....

REGISTRACIJA VOZILA ☐.....

TIP ROBE KOMERCIJALNI ☐ OSOBNE POTREBE ☐

POŠTANSKA PRILAVA ☐ GODINA..... BROJ..... VRIJEDNOST U VALUTI.....

PRODAVATELJ RAČUN BR..... ZEMLJA UVOZA..... TEČAJ.....

ST	OPIS ROBE	TBR	KOLIČINA U KG/KOM	VRIJEDNOST VALUTA	VRIJEDNOST KN	OSLB.	CAR. ST	CARINA	TROŠARINA PP ŠIFRA	TROŠARINA PP	PDV STOPA	PDV IZNOS	UKUPNO
1													
2													
3													
4													
5													
UKUPNO													

DATUM OBRAČUNA ..... DATUM PUŠTANJA U PROMET ..... FAKSIMIL ..... POTPIS ..... ŽIG .....

Slika 5 Obračun davanja

[8] EORI broj – broj koji se nalazi u EORI sustav a podrazumijeva sustav elektroničke registracije i identifikacije gospodarskih subjekata i drugih osoba koje u okviru svojeg poslovanja obavljaju djelatnosti obuhvaćene carinskim zakonodavstvom Europske unije

Fizička osoba može, ukoliko podnosi i robu, sama podnijeti carinsku deklaraciju ako je podnosi u svoje ime i za svoj račun, a radi se o izvozu ili uvozu robe nekomercijalne naravi za osobne potrebe odnosne fizičke osobe. Napominjemo kako je osoba koja podnosi deklaraciju odgovorna za točnost i ispravnost podataka te da netočno deklariranje robe povlači prekršajnu odgovornost.

Hrvatska pošta d.d. u okviru svoje djelatnosti obavlja poslove podnošenja carinskih pošiljaka u međunarodnom poštanskom prometu na carinsku provjeru, te u carinskom postupku može nastupati u svoje ime i za račun primatelja.
Pošiljke zanemarive vrijednosti do 22 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti, kao i nekomercijalne pošiljke do 45 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti koje fizička osoba šalje fizičkoj osobi oslobođene su plaćanja carina i poreza na dodanu vrijednost.

Pošiljke zanemarive vrijednosti do 150 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti po pošiljci, osim alkoholnih proizvoda, parfema i toaletnih voda, duhana i duhanskih proizvoda, uvoze se oslobođene od plaćanja uvoznih carina. No, na sve takve pošiljke čija je vrijednost veća od 22 EUR-a u kunskoj protuvrijednosti, obračunava se porez na dodanu vrijednost.

3.4.Pošiljke koje ne podliježu carinskom pregledu

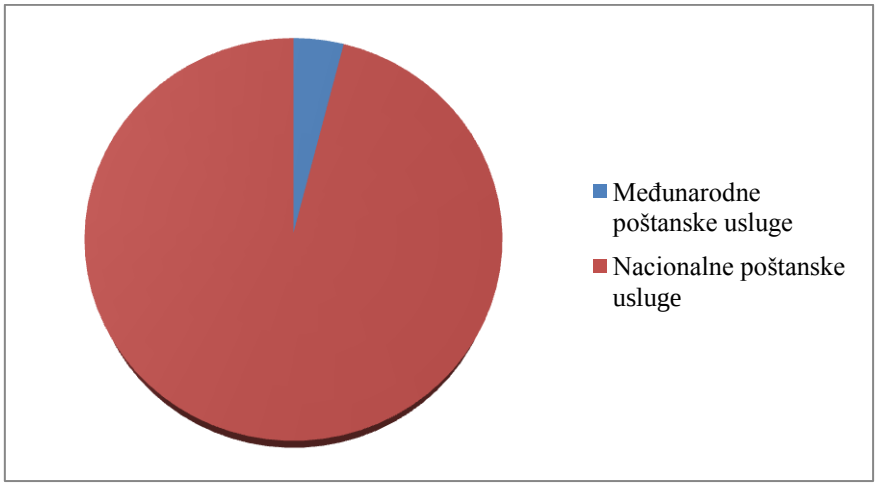
Na temeljem propisanog Carinskog zakona, carinskom pregledu ne podliježu sljedeći pregledi:

- Javne isprave
- Poslovne knjige, robna, pravna i financijska dokumentacija
- Knjige, novine i časopisi
- Tiskani i snimljeni materijali iz područja kulture, prosvjete i znanosti ili dokumentacija koju državna tijela, poduzeća ili druge organizacije šalju temeljem međunarodnih licitacija ili natječaja
- Televizijske, filmske ili drugim načinom snimljene vijesti ili slike, te programski prilozi za izravnu emisiju preko sredstava javnog priopćavanja
- Oni koji su prema međunarodnim ugovorima i posebnim propisima oslobođeni od carinskog pregleda.

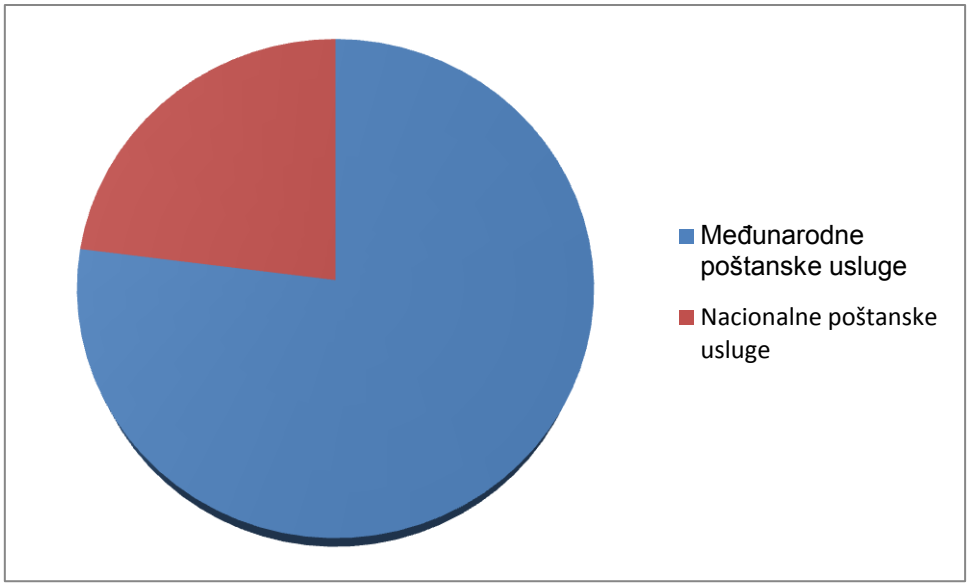
3.5. Međunarodni poštanski promet

Međunarodni ured UPU analizirao je globalno tržište pošte koje ukazuje da udio međunarodnih poštanskih usluga u ukupnom tržištu pisama i paketa (500 milijardi USD) iznosi oko 7,2% odnosno 32 milijarde USD.

Udio međunarodnih pisama u ukupnoj vrijednosti pismovnih pošiljaka iznosi 4%, dok udio međunarodnih paketa u ukupnoj vrijednosti paketskih pošiljaka iznosi značajnih 23 %. Navedeni rezultati prikazani su grafovima 1 i 2.



Grafikon 1 Pismovne pošiljke [3]

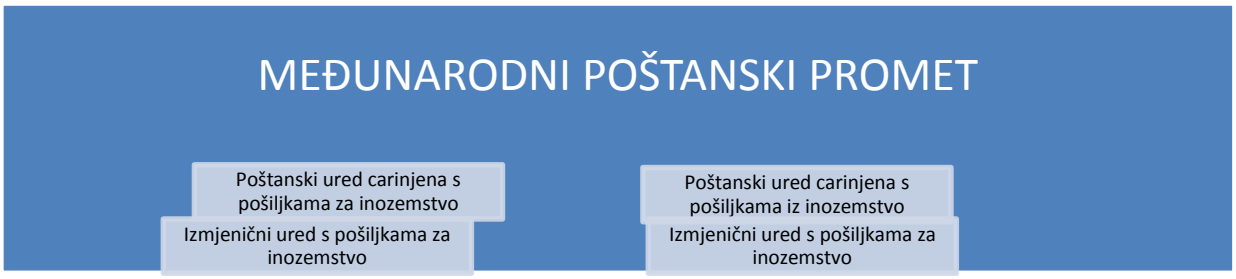


Grafikon 2 Paketi [3]

Posljednjih godina uočen je trend pada udjela međunarodnih pismovnih pošiljaka i porast udjela međunarodnih paketa na ukupnom tržištu. 2006. godina je zadnja godina s rastom pismovnih pošiljaka, kada je isporučeno oko 5 milijardi pošiljaka, u 2013. godini isporučeno je 3,8 milijardi pismovnih pošiljaka.

Tržište poštanskih usluga u Hrvatskoj također prati trendove u svijetu. Tako je u razdoblju od 2008 godine do 2012. zabilježeno kontinuirano smanjenje pismovnih pošiljaka.

Međunarodni poštanski promet temelji se na sljedećim tehnološkim postupcima, kako je predočeno slikom 6.



Slika 6 Tehnološki postupci sa međunarodnim pošiljaka

3.5.1. Poštanski ured carinjenja s pošiljkama za inozemstvo

Sve prispjele pismovne, paketske i EMS zaključke preuzima Poštanski ured carinjenja Zagreb. Nakon pregledavanja zaključaka i preuzimanja pošiljaka, radnik provjerava jesu li pošiljke otpremljene u skladu sa propisima kojima je utvrđen prijam pošiljaka za inozemstvo. Ukoliko se uoči nepravilnost ili je pošiljka oštećena, ista se vraća prijamnom poštanskom uredu. Takve pošiljke označuju se naljepnicom „Vratiti".

Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu poštanski ured carinjenja podnosi na carinski pregled isti dan. Prvo se carine EMS pošiljke, potom prioritetne, a zatim neprioritetne. Radnik poštanskog ureda carinjenja uz carinika koji služi kao komisija, otvara svaku pošiljku i njen sadržaj daje na uvid cariniku.

Ako carinik prilikom pregleda utvrdi da pošiljka sadrži predmet zabranjen za izvoz, pošiljka se vraća prijanom poštanskom uredu uz naljepnicu „Zabranjeno za izvoz" na naljepnici „Vratiti".

Nakon obavljenog carinskog pregleda, poštanski ured carinjenja otprema pošiljke Izmjeničnom uredu u propisanim zaključcima prema Pregledu kartiranja. [5]

3.5.2. Izmjenični ured s pošiljkama za inozemstvo

Izmjenični ured preuzima zaključke pomoću Pregleda razmjene. Ako se prilikom otvaranja zaključaka pronađe oštećena pošiljka, a njen sadržaj nije ugrožen, pošiljka se osigurava prozirnim PVC ovitkom kako ne bi došlo do daljnjeg oštećenja.

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.

Izmjenični ured otprema pošiljke odredišnim izmjeničnim uredima izravno u propisanim zaključcima najizravnijim mogućim putem.

Vrste zaključaka

- E – EMS
- U – Pisma

- C – paketi
- T – prazne vreće.

Izmjenični ured izrađuje zbirni Pregled razmjene te ga elektroničkom poštom ili telefaksom dostavlja Međunarodnoj zračnoj luci najkasnije 120 minuta prije polijetanja zrakoplova, a zaključci se dopremaju najkasnije 90 minuta prije polijetanja zrakoplova. Nakon preuzimanja zaključaka, Pregledi razmjene se ovjeravaju potpisom i žigom. [5]

3.5.3. Poštanski ured carinjenja s pošiljkama iz inozemstva

Poštanski ured carinjenja najprije preuzima zaključke s EMS pošiljkama, zatim s prioritetnim i na kraju neprioritetnim pošiljkama. Nakon preuzimanja, radnik poštanskog ureda provjerava podatke na pošiljkama s onim upisanim u Karti.
Pošiljke se zatim dijele na one koje podliježu carinskom pregledu i one koje ne podliježu carinskom pregledu.
Na pošiljke koje ne podliježu carinskom pregledu carinik stavlja oznaku „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“. Te pošiljke upisuju se na listu „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“ i otpremaju se Izmjeničnom uredu ili sortirnicama.
Pošiljke koje podliježu carinskom pregledu prvo se važu, a zatim unose u „Poštansko – carinsku prijavu“ u informatičkom sustavu. Nakon toga se obavlja komisijsko otvaranje pošiljke. Radnik poštanskog ureda carinjenja uz nazočnost carinika otvara pošiljku i pregledava njen sadržaj. Nakon obavljenog carinskog pregleda, pošiljka se unosi u „Poštansko – carinsku prijavu“, gdje se upisuju sva zaduženja i terećenja koja se moraju naplatiti od primatelja. Pošiljke koje podliježu carinskoj kontroli otpremaju se primatelju zajedno sa svim pripadajućim dokumentima. [5]

3.5.4. Izmjenični ured s pošiljkama iz inozemstva

Pošiljke koje dolaze iz inozemstva dopremaju se površinskim i zračnim prijevoznim sredstvima u propisanim zaključcima. Vozila koja dopremaju zaključke iz Međunarodne zračne luke moraju biti sigurnosno plombirana plastičnom vezicom. Preuzimanje zaključaka

nadzire carinik, a iz država članica EU preuzimaju se komisijski uz najmanje dva poštanska radnika. Sve prispjele pošiljke uspoređuju se sa podacima u Pregledu razmjene. Sve uočene nepravilnosti i greške moraju se ispraviti, precrtati jednom vodoravnom crtom i iznad nje napisati točan podatak.

Pošiljke se dijele na one koje podliježu carinskom pregledi i one koje ne podliježu.

Sve pošiljke koje podliježu carinskom pregledu otpremaju se u poštanski ured carinjenja. Na one koje ne podliježu, carinik stavlja oznaku „Pušteno u slobodni promet bez obveze podnošenja“. Te se pošiljke pridružuju pošiljkama pristiglim iz država Europske unije i otpremaju se u skladu s Pregledom kartiranja prema sortirnicama. [5]

4. NAČELA ORGANIZIRANJA MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA

Organizacija i funkcioniranje međunarodnog poštanskog prometa i svjetske poštanske unije temelji se na sljedećih pet načela:

1. Jedinstvenost poštanskog teritorija
2. Sloboda poštanskog tranzita
3. Jedinstvenost međunarodnih poštanskih tarifa i obračuna
4. Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja
5. Institucije međunarodne arbitraže za rješavanje sporova

4.1. Jedinstvenost poštanskog teritorija

Jedinstveni teritorij poštanskog prometa čini teritorij svih zemalja članica Svjetske poštanske unije. To je temeljno načelo međunarodne integracija, a donosi 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.

Svaka pravna i fizička osoba može poslati pošiljku u inozemstvo pod propisanim uvjetima određenim Međunarodnom poštanskom konvencijom i Pravilnicima za njeno izvršenje. [6]

4.2. Sloboda poštanskog tranzita

Ovim načelom omogućen je poštanski tranzit na cijelom jedinstvenom poštanskom teritoriju UPU. Postoje tranzitne obveze prema unaprijed utvrđenim tranzitnim itinerarima s najkraćim i najbržim putem, znači da svaka članica UPU ima pravo otpremati pošiljke uz posredovanje zemalja na tom itineraru. Slobodna tranzita znači i nepovredivost pošiljaka u tranzitu. Postoje

otvoreni i zatvoreni tranzit. Otvoreni tranzit podrazumijeva nedovoljnu količinu pošiljaka za sačinjavanje izravnog zaključka, dok zatvoreni tranzit sačinjava dovoljan broj pošiljaka.
Svaka zemlja preko koje se odvija tranzit, dužna je koristiti efikasan prijevoz koji inače koristi za vlastite pošiljke. U slučaju da neka zemlja ne provodi pravila slobodnog tranzita, uvodi se mjera poštanske izolacije, odnosno prekid poštanskih veza sa spornom zemljom
Načelo slobode tranzita obvezuje svaku poštansku upravu da uvijek otpremi najbržim putem i najsigurnijim načinom koji koristi za vlastite pošiljke. [6]

4.3. Jedinstvenost međunarodnih poštanskih tarifa i obračuna

Elementi:

- Svaka članica upu preračunava poštarinu prema zlatnom fraku
- Tarife u okviru dozvoljenih raspona ili limita
- Kombinirane tarife (terminalni + tranzitni udjeli)
- Postupci obračuna

Cijene utvrđene aktima UPU a mogu biti:

- Redovne (normalni prijenosi pošiljaka)
- Posebne (npr posebna rukovanja – preporučeno)
- Dopunske (npr prijevoz zrakoplovom)

Tarifnu politiku i razinu cijena za međunarodne poštanske usluge vodi UPU. Svaka nacionalna poštanska uprava, a na bazi utvrđeno notificiranog pariteta nacionalne valute prema zlatnom franku, preračunava tarife i naknade za obavljanje međunarodnih poštanskih usluga.
Aktima UPU propisane su posebne i dopunske tarifne stavke kada pošiljatelj zahtjeva poseban tretman za pisma, pakete i druge pošiljke. Obračun i plaćanje između poštanskih uprava obavlja se jedinstvenim obračunskim sustavima utvrđenim aktima upu. Plaćanjem se podmiruju samo usuglašena salda nekom od valuta u tečaju.
Glede obračunskih sustava, u poštanskom prometu primjenjuju se posebni obračunski sustavi za prijevoz pismovnih pošiljaka:

koji tranzitiraju preko teritorija pojedine zemlje. Temeljem tih statističkih utvrđenih težina i naknada utvrđenih aktima UPU, određuje se godišnja kvota tranzitnih troškova. [6]

4.4.Znanstveno – stručna međunarodna poštanska suradnja

Znanstveno-stručna međunarodna poštanska suradnja ima velik značaj za međunarodni poštanski promet. U sklopu UPU-a kao stalni organ uspostavljeno je Savjetodavno vijeće za poštanske studije.

Djelovanje vijeća odvija se u komisijama i radnim grupama, a program izrade studija utvrđuje svaki Kongres. Postoji više komisija za pojedina područja ili oblasti: poštanske tehnika, unapređenje tehnologije poštanskog prometa i sl.

Pravilo je da se u komisije i radne grupe delegiraju vodeći stručnjaci iz zemlja koje prednjače u razvoju i kod kojih postoje visoke poštanske škole, poštanski instituti i laboratoriji. U posebnim studijima publiciraju se rezultati istraživanja, te se isti dostavljaju svim poštanskim Uprava članicama UPU. Najznačajnije između više stotina takvih studija su pitanja:

- Standardizacije u poštanskom prometu
- Mehanizacije i automatizacije
- Primjene računala u poti,
- Ekonomska pitanja
- Organizacijska pitanja i dr.

4.5.Institucije međunarodne arbitraže za rješavanje sporova

Premda je UPU specijalna institucija Ujedinjenih naroda, sporovi u svjetskoj poštanskoj uniji rješavaju se načinom koji se pomalo razlikuje od uobičajenog rješavanja sporova na međunarodnom planu. Sporovi u području međunarodnih poštanskih odnosa rješavaju se u pravilu preko posebne poštanske arbitraže. Suština te institucije je da zemlje u sporu biraju jednu poštansku upravu zemlje članice UPU u arbitražnu komisiju. Proces arbitražnih postupaka i donošenja odluka regulirali su aktima upu. Međunarodnom poštanskom arbitražom rješavaju se samo sporovi u vezi materijalne odgovornosti poštanskih uprava.[6]

5. TRENDOVI I MOGUĆNOSTI RAZVOJA POŠTANSKIH USLUGA U MEĐUNARODNOM PROMETU

Najveći utjecaj na poštanski sektor ima tržište elektroničkih komunikacija koje se sve većim razvojem tehnologija i dostupnošću interneta nameće u pojedinim tehnološkim fazama poštanskih usluga. Osim toga, na poštansku uslugu utječe i tržište marketinga, komunikacija i logistike, kako je predočeno slikom 7.



Slika 7 Utjecaj tržišta na poštanske usluge

Tri osnovna pokretača za produktivnost i konkurentnost na tržištu poštanskih usluga su:

- pametan rast,
- održivi razvoj te
- uključivi rast.

Pametan rast postiže se poticanjem znanja, ulaganjem u tehnologiju, uvođenje inovacije, novih informacijsko – komunikacijskih tehnologija te njima pridruženih informacija. Održivi rast odnosi se na učinkovitiju proizvodnju i jačanje konkurentnosti, dok se uključivi rast stječe raznim vještinama i sudjelovanjem na tržištu rada.

Uvođenje liberalizacije u poštanskog tržište izazvalo je nužne promjene tehnoloških i organizacijskih procesa u cilju jačanja tržišnog natjecanja ko konkurencije.

Pojam konkurencije u poštanskom tržištu označava prilagođavanjem postojećim korisničkim zahtjevima te usavršavanje u cilju postizanja učinkovitih i produktivnih poštanskih usluga. Uspješno funkcioniranje poštanskog sustava ne određuje samo dostupnost poštanske mreže i diferenciranost tehnoloških aktivnosti, već je potrebno detaljno utvrđivanje interesnih skupina i njihovih zahtjeva.

U proteklom razdoblju uloga poštanskog sustava značajno se mijenja.

Smanjuje se udio poštanskih pošiljaka u papirnatom obliku i zamjenjuje se novim i poboljšanim načinim elektroničkih komunikacija poput usluga elektroničke pošte i interneta.

On-line trgovinom omogućuje se povećanje broja prenesenih paketa poštanskom uslugom.
Budući da poštanske usluge nisu same sebi svrha, već služe nekoj drugoj poslovnoj ili privatnoj svrsi, potražnju možemo promatrati prema sljedećim kriterijima:

- vremenski obuhvat
- udaljenost početno-završnih točaka
- način transporta
- zahtjev korisnika
- kakvoća usluge
- cijena
- pouzdanost
- sigurnost

Liberalizacija i očekivani daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga Hrvatskoj pošti kao imenovanom davatelju univerzalne usluge nameće potrebu povećanja produktivnosti, stabilnosti i održivog rasta, vodeći računa o optimizaciji postojećih procesa i troškova, optimizaciji ljudskih resursa, stvaranju novih proizvoda i usluga kao izvora financiranja, te učinkovitom upravljanju sustavom nekretnina u cilju stabilnog poslovanja.
U odnosu na prijenos pismovnih pošiljaka koji i daje ima negativan trend, kurirska i paketna industrija konstantno rastu tijekom posljednjih godina, ponajprije zbog rasta domaće i prekogranične trgovine i prometa paketa.
U Hrvatskoj je dosadašnji trend broja paketnih pošiljaka u porastu te je za očekivati da će se takav trend nastaviti i u budućnosti. Međutim, kretanje broja pošiljaka moramo promatrati i u odnosnu na pokazatelj prihoda, koji nema jednak trend rasta kao broj paketa. Razlozi koji upućuju na to su preuzimanje poštanskih pošiljaka velikih korisnika i povećanje količine pošiljaka koje je uvjetovano nižim cijenama, što pozitivno utječe na gospodarske subjekte i korisnik poštanskih usluga. U konkurentskom okruženju pristupno je tržišno natjecanje između davatelja usluga ponudom nižih cijena, osiguravajući istu ili višu razinu kakvoće usluga, te primjenom postupka segmentacije usluga koje se prilagođavaju korisniku kao usluge s fleksibilnijom ponudom i nižom cijenom.[9]

5.1. Standardizacija

Europska komisija od 1993. godine je podržala i promovirala proces tehničke standardizacije u poštanskom sektoru. Direktiva o poštanskoj mreži prepoznaje glavnu ulogu koju standardizacija pruža u korist poštanskih korisnika, odnosno kupaca, kao što je pružanje standardiziranog mjerenja kvalitete.

Poštanska standardizacija fokusira se na:

- usklađivanje tehničkih metoda na razini EU unutar univerzalne poštanske usluge (posebno za vanjsko mjerenje kvalitete usluga),
- omogućavanje interoperabilnosti sudionika poštanske industrije.

Većina standarda usvojena od strane CEN[9]-a podliježe dobrovoljnoj provedbi. U nekim slučajevima Direktiva pošte zahtjeva korištenje europskih tehničkih standarda. Na primjer, zemlje Europske unije dužne su osigurati da se kvaliteta usluge mjeri u standardiziranim uvjetima.

Poštanska standardizacija utvrđena je kao prioritet za sve poštanske operatore. Tehnički odabir CEN-a uzima u obzir mjere usvojene na međunarodnoj razini, a posebno one koje se odlučuju unutar Svjetske poštanske unije. Suradnja UPU-a i CEN-a ojačana je potpisom Memoranduma o međusobnom razumijevanju 2001. godine.

Mjerenje kvalitete usluga

Poboljšanje kvalitete usluga poštanskih operatora temelj je politike EU. Direktiva o poštanskim mrežama uspostavlja zahtjeve za postavljanje ciljeva kvalitete usluga, obavljanje nezavisnih rezultata mjerenja i objavljivanja.

Standardi kvalitete za međunarodnu poštu postavljeni su za najbržu standardnu kategoriju usluga:

- 85% D + 3 isporuka
- 97% D + 5 isporuka

Tablicom 1 prikazani su rezultati mjerenja dostave pošiljaka Hrvatske pošte. Iz prikazanih podataka možemo vidjeti da je postotak uručenih pošiljaka u roku D + 3 još uvijek manji od

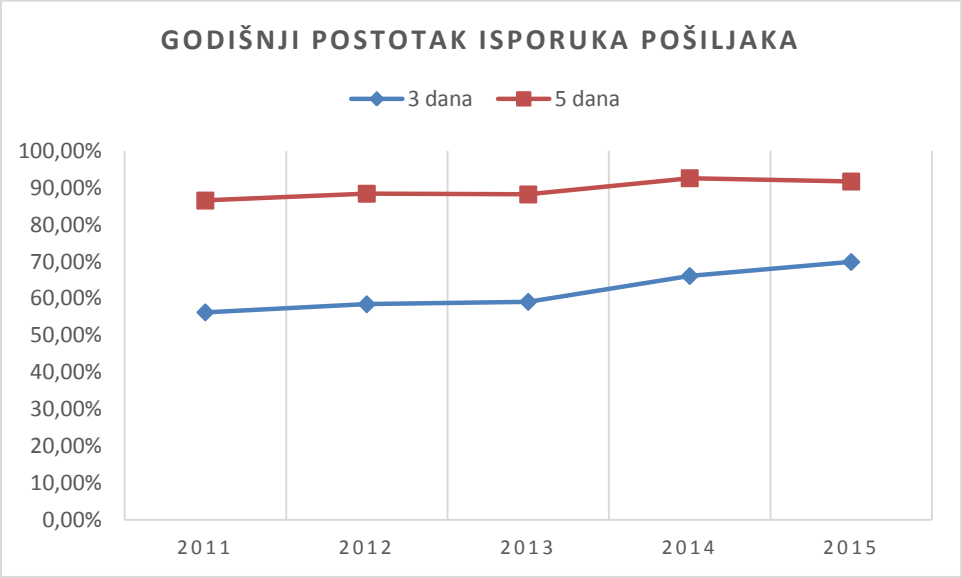
[9] CEN – *The European Committee for Standardization* – Europsko povjerenstvo za standardizaciju

zadanih 85 %, dok je postotak uručenih pošiljaka u 2015. godini u roku D + 5 samo 5% niži od preporučenih 97%.

Tablica 1 Rokovi dostave Hrvatske pošte [7]

	2011	2012	2013	2014	2015
3 dana	56,25%	58,45%	59,10%	66,10%	69,90%
5 dana	86,55%	88,40%	88,20%	92,60%	91,70%

Grafikon 3 prikazuje porast godišnjih postotaka isporuka pošiljaka, pa možemo zaključiti da Hrvatska pošta intenzivno radi na poboljšanju isporuke pošiljaka krajnjim korisnicima. [7]



Grafikon 3 Godišnji postotak isporuka pošiljaka [7]

Vrste standarda:

- Nacionalni standardi – standardi kvalitete nacionalnih usluga koji su određeni od strane zemalja EU. CEN je usvojio europski standard za mjerenje cjelokupnih tranzitnih rokova domaćeg i međunarodnog prometa koji prikuplja i obrađuje podatke, te ih isporučuje pojedinim poštanskim operatorima kako bi mogli analizirati i poboljšati svoje poslovanje

- Ostali europski standardi – standardi koji se odnose na mjerenje kvalitete usluga koje razvijaju pojedini poštanski operatori

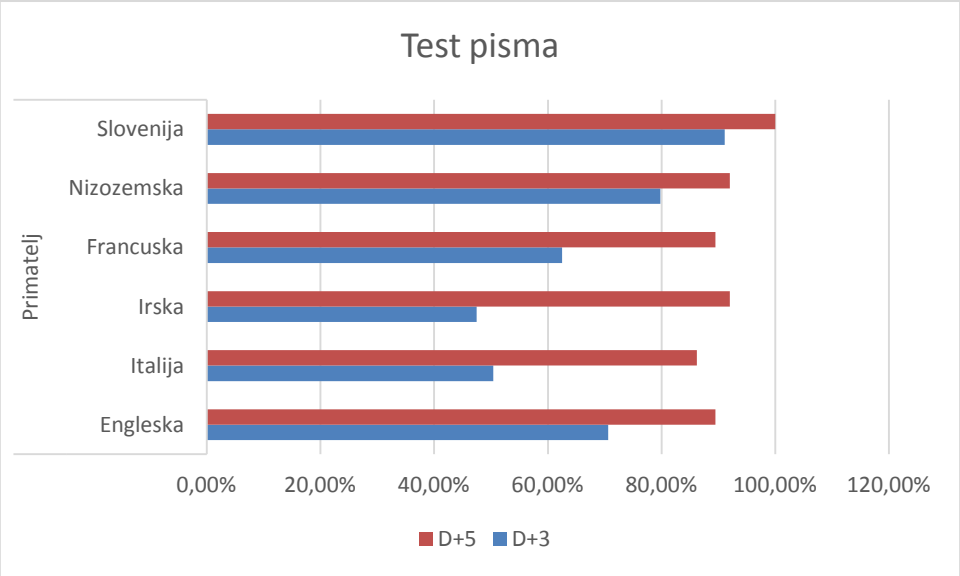
Sva mjerenja obavlja International Post Corporation (IPC) pomoću mjernog programa koji se naziva UNEX (UNipost EXternal monitoring sistem).

Ovaj sustav trenutno koristi 36 davatelja poštanskih usluga slanjem testnih pisama iz više od 50 zemalja. UNEX omogućuje mjerenje podataka koji se koriste kao temelj za daljnje aktivnosti u vezi poboljšanja poslovanja, a osnova ovog sustava je RFID tehnologija. RFID čip je prisutan u tzv. test pismima i čitačima, koji skuplja podatke o vremenu i tokovima. Nakon prikupljenih podataka pomoću RFID tehnologije, čip anonimno šalje svoj identifikacijski kod IPC Centru na daljnju obradu. Svake godine šalje se oko 500 000 međunarodnih test pisama. [8]

Tablicom 2 prikani su rezultati mjerenja UNEX sustavom u Hrvatskoj pošti tijekom 2015 godine. Širom Europe poslano je 266.000 testnih pošiljaka, a prosječno vrijeme dostave iznosi 2,5 dana. Test pismo najbrže je stiglo u Sloveniju, a najdulje putuje u Irsku što se može iščitati i iz tablice 2 kao i sa grafikona4.

Tablica 2 Mjerenje kvalitete pošiljaka unex sustavom [8]

Pošiljatelj	**Primatelj**					
	Engleska	Italija	Irska	Francuska	Nizozemska	Slovenija
D+3	70,60%	50,40%	47,50%	62,50%	79,80%	91,10%
D+5	89,50%	86,20%	92,00%	89,50%	92,00%	100%
D	3,3	4	4,3	3,5	3,2	2,2



Grafikon 4 Uručenje Test pisma [8]

5.2. E-Poštanske usluge

Obzirom na sve veći tehnološki napredak, Svjetska poštanska unija objavila je studiju „Mjerenje razvoja poštanskih e-usluga“ u kojoj su predstavljene usluge koje bi poštanskom operatorima bile od interesa. Usluge se dijele na financije, e-trgovinu, e-vladu i e-poštu. U tablicama 3,4,5 i 6 navedene su i opisane neke predložene usluge. [9]

Tablica 3 Usluge e-financija [9]

Usluga	**Opis usluge**
Elektronsko izdavanje računa	Usluga pri kojoj korisnici zaprimaju elektronske račune za proizvode i usluge pružene od pošte
Elektronsko upravljanje računom	Omogućuje korisnicima upravljanje novim financijskim poštanskim računom elektronskim putem
Elektronska doznaka	Usluga omogućuje gotovinski transfer novca putem elektronskih naloga koji zamjenjuju one koji su u papirnatom obliku
Online plaćanje računa	Usluga omogućuje plaćanje računa putem web stranice pošte
Upravljanje računima	Korisnicima pruža mogućnost da putem specijaliziranog elektronskog računa obave online plaćanja i upravljanja računima
Elektronski transfer novca	Usluga koja dozvoljava prijenos novčanih sredstava s računa pošiljatelja na račun primatelja kroz poštu

Tablica 4 Usluge e-trgovine [9]

Usluga	Opis usluge
Online trgovina filatelističkih proizvoda	Korisnici mogu kupiti filatelističke proizvode online putem koji se dostavljaju na fizičku adresu
Online trgovina poštanskih proizvoda	Korisnici mogu kupiti poštanske proizvode online putem koji se dostavljaju na fizičku adresu
Pretplata na časopise	Korisnici se mogu pretplatiti na časopise online putem
SSL web certifikati	Pošta izdaje SSL certifikate za sigurnost web stranica

Tablica 5 Usluge e- vlade [9]

Usluga	Opis usluge
Digitalni identitet	Pošta izdaje digitalni identitet koji služi za zakonsku identifikaciju svojih korisnika. Digitalni identitet može biti osiguran elektronskom provjerom pomoću lozinke ili korištenjem sigurnosnih tehnologija provjere autentičnosti koje koriste kriptografiju i infrastrukturu javnog ključa
Obnova vozačke dozvole	Korisnici mogu obnoviti svoje vozačke dozvole elektronskim putem
Elektronska sveučilišna registracija	Studenti se mogu prijaviti na sveučilištu koristeći poštanske elektronske sustave registracije
Elektronska isplata mirovina	Korisnicima se isplaćuju mirovine korištenjem poštanskih elektronskih sustava plaćanja
Online prijava za putovnicu	Korisnici se mogu prijaviti za putovnicu putem poštanske web stranice
Elektronske liječničke potvrde	Korisnici mogu izdavati elektronske liječničke potvrde putem poštanskih specijaliziranih elektronskih sustava
Elektronski carinski dokumenti	Korisnici mogu elektronskim putem dostaviti potrebne informacije nadležnim tijelima prije uvoza ili izvoza predmeta

Tablica 6 Usluge e-pošte [9]

Usluga	Opis usluge
Pristupna točka javnog internetu u poštanskim uredima	Korisnici mogu pristupiti Internetu u poštanskim uredima
Elektronska marka	Poštanska marka koja je elektronski plaćena i skinuta, a nakon toga se fizički ispisuje ili pohranjuje u elektronskom obliku. Predstavlja dokaz o prethodnom plaćanju vrijednosti usluge
prilagođene elektronske marke	Elektronske marke dizajnirane prema potrebama i preferencijama kupaca
Elektronski potpis	Omogućuje digitalno potpisivanje dokumenata
Online burofax	Omogućuje prijenos tekstova ili ilustracija vjernih originalu putem faksa
Hibridna pošta	Korisnicima omogućuje slanje originalne poruke, okja se zatim elektronski procesuira i pretvara u pismovnu pošiljku koja se fizički isporučuje primatelj
Online promjena adrese	Omogućuje korisnicima promjenu svoje poštanske adrese elektronskim putem
Online zadržavanje isporuke	Omogućuje korisnicima da putem e-maila, online aplikacije ili telefona, zatraže suspenziju poštanskih isporuka na njihovoj adresi i zadržavanje njihove pošte za određeni period
Praćenje i traženje	Omogućuje korisnicima elektronsko praćenje i traženje poštanske pošiljke
Aplikacije na mobilnim uređajima	Poštanske usluge dostupne putem aplikacija pametnih telefona

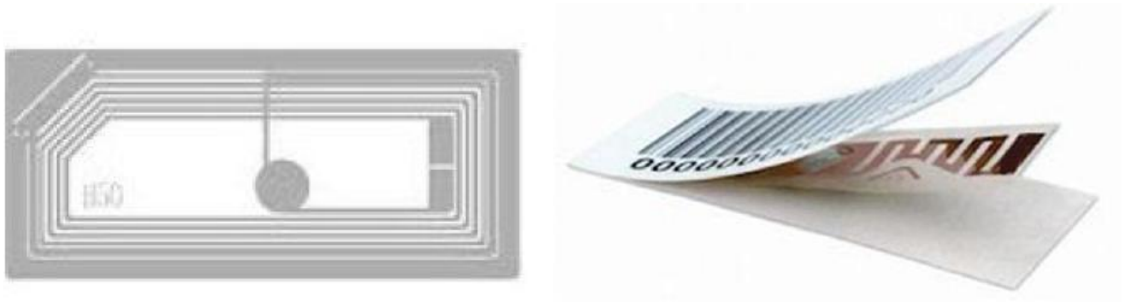
5.3. RFID Marka

Nove tehnologije nisu zaobišle ni poštanske marke, pa tako klasične poštanske marke zamjenjuju hibridne.

Hibridna poštanska marka temelji se na RFID (radio frequency identification device) tehnologija. RFID čip se ugrađuje u samu marku, a u sebi sadržava podatke o pošiljatelju, primatelju, sadržaju i podatke o poštanskom uredu. Ovakvim načinom vrlo je lako pratiti pošiljku. [10]

RFID tagovi koji se koriste u poštanskoj marci dolaze u obliku naljepnice koja je kreirana kao troslojna poštanska marka koja se sadrži:

- Gornji sloj – poštanska marka u tradicionalnom obliku
- Srednji sloj – RFID pasivni transponder
- Donji sloj – Ljepilo izolatorskog svojstva koje odvaja marku od površine na koju se lijepi



Slika 8 RFID poštanska marka [10]

RFID tag sadrži:

- Serijski broj
- Jedinstveni broj pošiljatelja
- Vrijeme i datum kupovine rfid marke
- Jedinstveni broj primatelja
- Tehnički podaci (vrijednost, oznaka pošiljke)

Za funkcioniranje rfid marke potrebna je sljedeća oprema:

- FRID Poštanski Host – Web server na kojem se memoriraju sve Poštanske rfid marke
- RFID mobilni čitači/pisači – uređaji koji služe za čitanje informacija sa prenosivih tagova RFID Poštanske marke

RFID Statički čitači/pisači su uređaji koji služe za praćenje prolaska pošiljke na check point-ima transporta pošiljke (uređaji za sortiranje pošiljaka, poštanski pretinci, poštanski uredi)



Slika 9 RFID oprema [10]

Uvođenjem ovog projekta omogućuje velike prednosti u odnosu na tradicionalan način obilježavanja pošiljaka, naplata poštarine i Track&Trace[10] sustava, ali i za krajnje korisnike u poštanskom prometu, pa možemo uočiti prednosti ovog sustava.

Prednosti:

- Povećanje kvalitete u dostavi pošiljaka te brži protok pošiljaka
- Mjerenje kvalitete dostave pošiljaka
- Kreiranje novih usluga u dostavi
- Pokretanje direktnog marketinga u promociji ili prodaji usluga krajnjim korisnicima
- Povećanje pouzdanosti
- Povećanje privatnosti i sigurnosti pošiljke (gubitak)

[10] Track and trace sustav – Sustav praćenja i pronalaženja pošiljaka

5.4. Trendovi i nove poštanske usluge na tržištu EU

Kao rezultat neujednačenih trendova svjetskog i Europskog gospodarstva te zamjenom fizičkih usluga elektroničkim, prisutan je veliki pad pismovnih pošiljaka. Pojedine poštanske uprave nastoje ovaj dio svog poslovanja zadržati na postojećim razinama angažmanom u segmentu izravnog marketinga za male i srednje poduzetnike, multimedijskom ponudom, većom kvalitetom usluga, rastom broja pismovnih pošiljaka obilježenih barkodom, boljim iskorištavanjem postojećih uređaja za automatsko razvrstavanje i optimiranjem tehnika rukovanja. Uz spomene mjere, nužna je racionalizacija poslovanja zbog smanjenja prihoda iz dijela poštanske djelatnosti i radi boljeg iskorištenja resursa. Primjerice, Deutsche Bundespost je formirala diviziju post-e-commerce-Parce, francuska La poste pokrenula je serivces-mail-parcels dok je norveška Posten norge otvorila digitalni post box.

Znatna sredstva ulažu se u informatizaciju, opremanje i obučavanje radnika koji se bave dostavom. Poštanski operatori omogućuju biranje vremena i načina dostave te otvaraju pojedine urede a dostavu nedjeljom. Uvode se samo uslužni aparati te primjenjuju razna aplikativna rješenja. Sve više poduzeća koja se bave b2b pošiljkama prelaze u segment b2c te postaju konkurencija poštanskim operatorima koji pak ulaze u područje elektroničkih usluga i virtualnih pokretnih komunikacijskih mreža. [9]

Novi poslovni modeli ne uključuju samo razvoj novih proizvoda i usluga, već inovacije u kompletnom postojećem poslovnom procesu i načinu organizacije poslovanja.

Ključni element uspješne transformacije poslovanja davatelja poštanskih usluga leži u razvijenoj poštanskoj mreži. Učinkovitim korištenjem te mreže dolazi do približavanja poštanskih usluga s drugim sektorima kao to su elektroničke komunikacije, tehnologija, mediji i trgovina. Sve navedeno znakovito je i za Hrvatsku poštu koja je 2009. transformacijom započela uvođenje strateških promjena za opstanak na tržištu i budući rast.

5.5. E-trgovina

E-trgovina je prodaja ili kupovina robe ili usluga između poslovnih subjekata, domaćinstava, pojedinaca ili organizacija, korištenjem elektroničkih transakcija obavljenih putem Interneta ili drugih oblika računalnih mreža.

Uloga davatelja poštanskih usluga u e-trgovini je omogućiti trgovcima dostavu i preuzimanje te tako objediniti lanac vrijednosti.

Prvi korak k uspješnom razvoju poštanskih usluga vezanih uz e-trgovinu je razumijevanje korisničkih potreba. Istraživanja provedena među trgovcima potvrdila su djelomičnu podudarnost sa željama kupaca, ali i specifične zahtjeve prema logističkim partnerima, kojima bi se olakšala e-trgovina. Izvoznicima nije najvažnija brzina poštanske usluge, dok je trgovcima na domaćem tržištu to jako bitan faktor. Suprotno tome, izvoznici se zalažu a ubrzanje carinskih procedura i smanjenje troškova prekogranične poštanske usluge, što je potpuno beznačajno za trgovce na domaćem tržištu. [11]

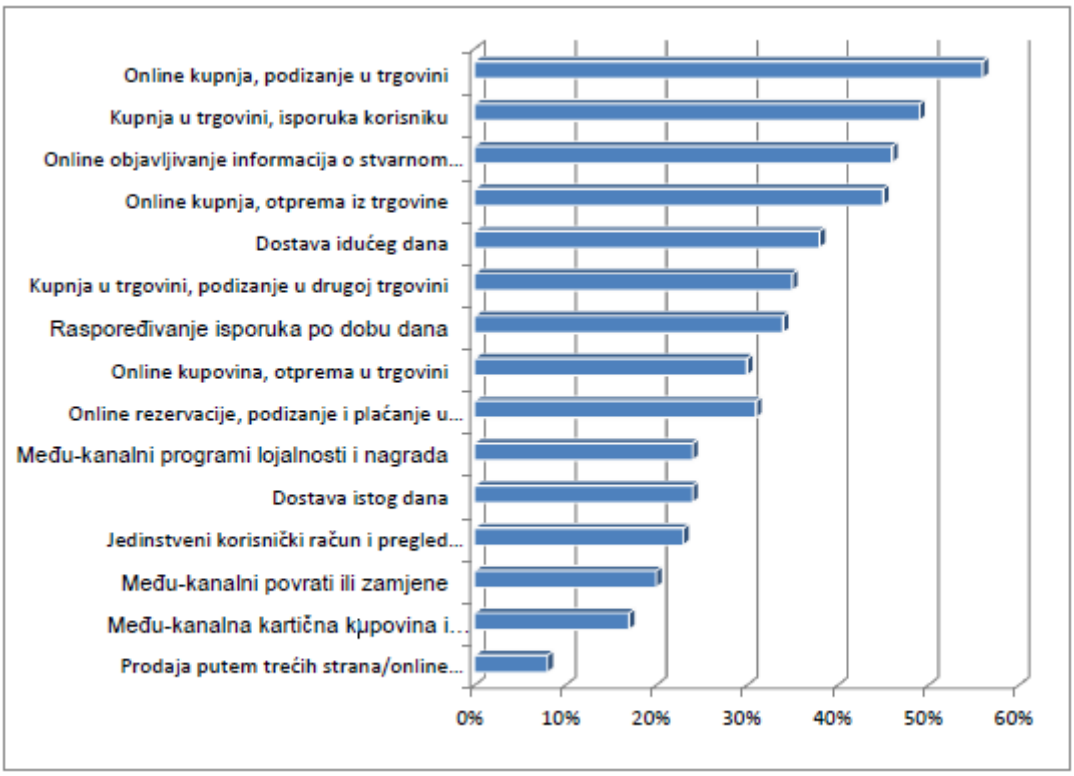
Krajnji kupci ključnim smatraju:

- Niske cijene poštanskih usluga
- Dostavu na adresu po odabiru
- Pristup informacijama o statusu poštanske usluge,
- Jednostavne opcije povrata robe

Najvažnije aspekti e-trgovine za potrošače su:

- Dostava
- Kontrola
- Pouzdanost
- Politika zamjene
- Značajke dodane vrijednosti

Grafikonom 5 prikazani su najvažniji aspekti, a iz dobivenih rezultata vidimo da je glavni potencijal davatelja poštanskih usluga dostava odnosno isporuka robe krajnjim korisnicima.



Grafikon 5 Najvažniji aspekti e-trgovine [11]

Za upravljanje e-kupnjom korisnicima su ključne informacije o pošiljci, pa bi tako poštanski operatori trebali pružiti alate i web usluge za izračun troškova i vremena pošiljke. Kako bi potvrdili kupnju, kupci žele što relevantnije informacije o cijeni, dostavi, isporuci te uvjetima vraćanja robe, stoga pošte moraju pružiti prodavačima informacije o vremenu i cijeni isporuke, po mogućnosti stavljajući je na raspolaganje elektroničkim putem kako bi proizvođači mogli pristupiti najnovijim informacijama.

Neke od novih opcija isporuke nadilaze tradicionalnu poštansku isporuku kako bi održale trendove života:

- Spremišta za pakete
- Isporuka izvan redovnog vremena
- Zakazana dostava
- Promjena adrese isporuke
- Obavijest o isporuci putem SMS-a

Mogućnost praćenja pošiljke kupcu je također jedna od ključnih informacija o pošiljci. Sustav praćenja pošiljaka koji bilježi detaljne informacije o statusu narudžbe je bitan i mora prikazivati cijeli dostavni ciklus narudžbe, od rezervacije do povratka, a poštanski operatori moraju osigurati e- kupnju odgovarajućim brojevima za praćenje.
Plaćanje usluga e-trgovine jedna je od najvažnijih komponenti sustava koji je vrlo važan za razvoj e-trgovine.

Trenutne dostupne opcije:

- Plaćanje kreditnim karticama
- Plaćanje putem pošte
- Prijenos kredita
- Elektronička provjera
- Izravno zaduženje
- Pametne kartice
- Prepaid sheme
- Sheme mobilnog telefona

Neki poštanski uredi nude bankarske i poštanske financijske usluge. Takva plaćanja su pouzdana i široko dostupna.
Opcija poštanskog plaćanja uspostavljena je u okviru Ugovora o poštanskim uslugama UPU i uvjetom UPU-ovog Međunarodnog financijskog sustava, može ponuditi sigurni i pouzdanu alternativu plaćanja e-trgovine pogotovo u zemljama u kojima tržište nije sklono plaćanju Internet bankarstvom. Prije izvršenja plaćanja u pošti, mora se zatražiti ID. Kineska pošta u suradnji s Alibabom izdala je Zelenu karticu koja je odličan primjer kako poštanski operatori mogu primijeniti svoje fizičke mreže za plaćanje u okruženju e-trgovine. [12]
Jedna od najpoznatiji i po profitu najvećih elektronskih trgovina je Alibaba.
Alibaba je kineska e-trgovina, osnovana 1999. godine koja pruža B2B, C2C i B2C model poslovanja.



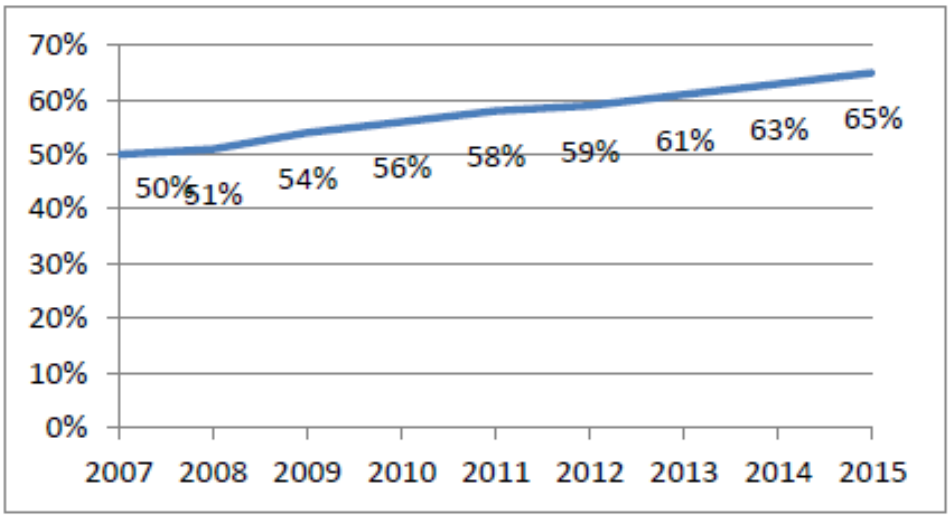
Slika 10 Logistička skladišta Internet trgovine Alibaba

Putem svojih glavnih logističkih skladišta prikazanih na slici 10, Alibaba svoje proizvode trenutno usmjerava prema jedanaest zemalja, SAD i Kanda u Sjevernoj Americi, te Belgija, Danska, Francuska, Njemačka, Italija, Nizozemska, Norveška, Španjolska i Ujedinjeno Kraljevstvo u Europi.

U 2015. godini vrijednost poduzeća bila je 212 milijardi dolara. Alibaba trenutno broji vise od 800 milijuna proizvoda s preko 400 milijuna korisnika, a u samo jednoj sekundi zna se obaviti čak 60.00 transakcija. [13]

Prema podacima Eurostata[11] u Europskoj uniji bilježi se porast Internet kupovine posljednjih nekoliko godina. Tokom 2015. godine čak 65% korisnika Interneta kupilo je proizvod ili uslugu putem elektronske trgovine. Podaci su prikazani grafikonom 6.

[11] Eurostat – Statistički ured Europskih zajednica

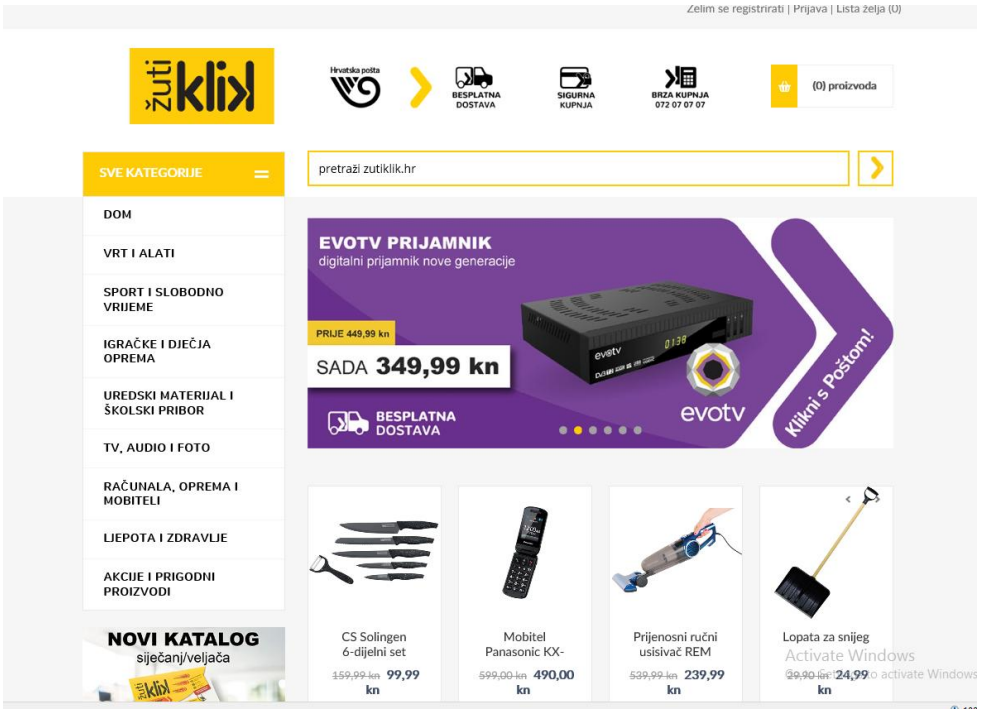


Grafikon 6 E-trgovina

Razvitak novih, tehnološki inovativnih rješenja u području e-trgovine prepoznala je i Hrvatska pošta kojoj je u cilju pratiti i razvijati kvalitetne usluge za potrebe svojih korisnika, pa je tako otvorila internetsku trgovinu žuti klik.

Trendovi pokazuju da je internetska trgovina u Hrvatskoj uzela maha, pa tako Hrvatska pošta želi dodatno utjecati na razvoj paketnog dijela poslovanja.

Žuti klik je jedina internetska trgovina na hrvatskom tržištu koja nudi višekanalni pristup prodaji, a njeno sučelje prikazano je na sljedećoj slici. Odabrani proizvodi mogu se naručiti na internetskoj stranici, putem telefona ili u jednom od 1016 poštanskih ureda. Svi naručeni proizvodi dostavljaju se na kućnu adresu, poštarina je za sada besplatna, a internetska trgovina za sada djeluje samo na području unutarnjeg prometa. Portal „Žuti klik“ čija je naslovna stranica prikazana na slici 11. [14]

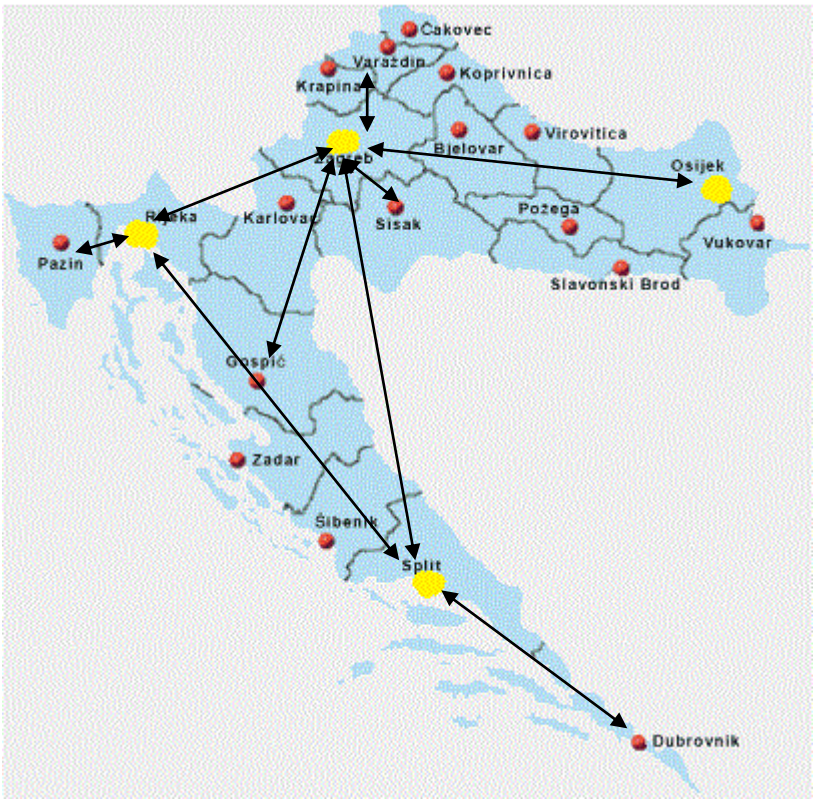


Slika 11 Trgovina Žuti klik [14]

6. CASE STUDY: ANALIZA TOKOVA POŠTANSKIH POŠILJAKA U MEĐUNARODNOM PROMETU IZ PERSPEKTIVE REPUBLIKE HRVATSKE

Poštanska mreža čini najveću fizičku distribucijsku mrežu u svijetu. Svjetske poštanske usluge zapošljavaju 5,26 milijuna ljudi, a u svijetu postoji oko 690.700 poštanskih ustanova.
Poštanski operatori u 2015. godini obradili su oko 320,4 milijardi poštanskih pošiljaka i 108 milijuna paketa.
Iako je poštanska mreža jedna od najrazvijenijih mreža na svijetu, procjenjuje se da 3,2% svjetskih stanovnika još uvijek nema pristup poštanskim uslugama.

Poštanska mreža je ustrojeni skup poštanskih objekata i veza među njima koja pomoću poštanskih sredstava na cjelokupnom zemljopisnom području osiguravaju prijevoz poštanskih pošiljaka.
Ustrojeni skup poštanske mreže čine polazno – dolazna čvorišta te tranzitna čvorišta. Polazno-dolazna čvorišta su poštanski uredi, kojih Hrvatska pošta trenutno broji 1016 diljem cijele zemlje. Tranzitna čvorišta su poštanska središta kojih je trenutno četiri, a nalaze se u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu.
Na slici 12 su prikazana poštanska središta u kojima se vrši koncentracija iz poštanskih ureda i organiziraju tokovi daljnjih usmjerenja pošiljaka prema odredišnim poštanskim uredima ili središtima.

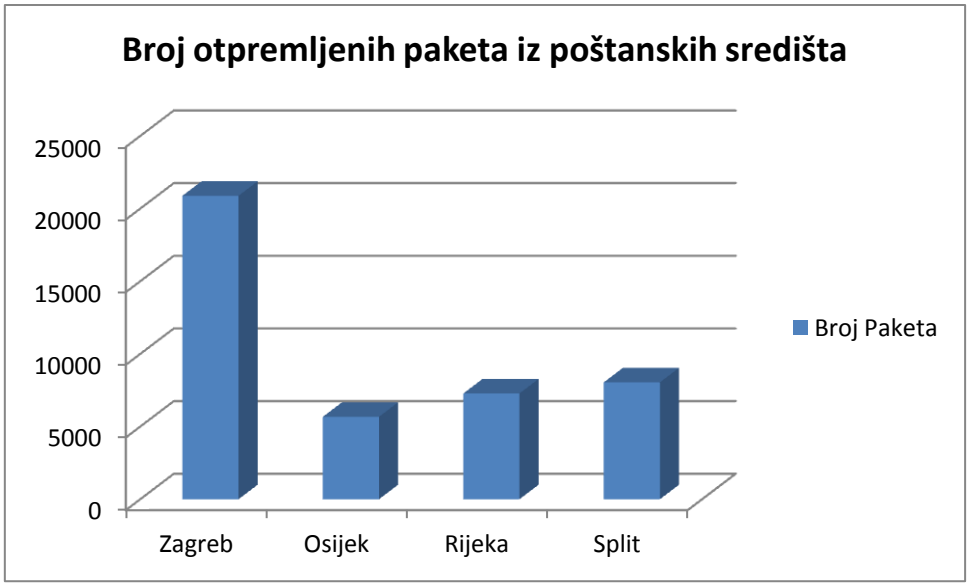


Slika 12 Poštanska središta

Povezanost poštanskih središta i organizacija tokova vrlo je važna kako bi se mogla osigurati kvalitetna, pristupačna, sigurna i efikasna usluga.

Zadaća poštanske mreže Republike Hrvatske je koncentriranje i otpremanje poštanskih pošiljka u inozemstvo, te daljnji transport u međunarodnom prometu kao i uručenje pošiljaka pristiglih iz drugih zemalja za primatelje u Republici Hrvatskoj. Tranzitiranje pošiljaka preko teritorija Republike Hrvatske je relativno malo zbog nepovoljne zračne povezanosti. Kvalitetno ustrojena nacionalna poštanska mreža je preduvjet za uspješno poslovanje čitave svjetske poštanske mreže.

U međunarodni promet tijekom 2015 godine iz poštanskih središta otpremljeno je preko 50.000 paketa. Poštansko središte Zagreb obavlja najveću koncentraciju paketa, daljnjim tokovima otpremilo je 20.881 paket, zatim Split koji je otpremio 8042 paketa, Rijeka sa 7276 paketa i Osijek sa 5671 paketa. Podaci su prikazani grafikonom 7.



Grafikon 7 Otprema iz poštanskih središta

Sve pošiljke koje pristižu tokovima iz međunarodnog prometa ili su namijenjene međunarodnom prometu otpremaju se u zaključcima.

Sve poštanske pošiljke koje pristižu iz međunarodnog prometa dolaze u propisanim izravnim zaključcima. Domaća pošta pod carinskim nadzorom preuzima poštanske pošiljke od inozemne pošte, te ih podnosi graničnoj carinskoj ispostavi na temelju Pregleda razmjene inozemne pošte putem:

- CN 37 – površinski zaključci (prijevoz paketa površinskim putem, kopnom ili morem)
- CN 38 zrakoplovni zaključci (prijevoz paketa zračnim putem
- CN 41 – S.A.L zaključci (prijevoz površinskih zaključaka zračnim putem)
- CN 46 – zamjenski Pregled razmjene koji ispostavlja prijevoznik u slučaju da nedostaju originali
- CN 47 – zaključci koji se vraćaju poštanskoj upravi porijekla (prazne vreće)

Poštanske uprave razmjenjuju pošiljke preko jednog ili više zatvorenih zaključaka prema njihovoj potrebi i zahtjevima službe. [6]

Vrste zaključaka:

- Zrakoplovni zaključci – prevoze se zračnim putem s prioritetom, a mogu sadržavati zrakoplovne i prioritetne pošiljke

- Prioritetni – prevoze se površinskim putem, ali imaju jednak prioritet kao i zrakoplovni zaključci. Prioritetni zaključci mogu sadržavati prioritetne i zrakoplovne pošiljke
- Površinski zaključci prevezeni zrakoplovima – sadrže SAL i neprioritetne pošiljke
- Površinski zaključci – sadrže površinske i neprioritetne pošiljke
- Zrakoplovni ili površinski zaključci – sadrže isključivo pošiljke predane u velikom broju i nazivaju se „zaključci pošiljaka u velikom broj“

Razmjena zaključaka radi se preko ureda koji se zove „izmjenični ured“. Kada je neophodno spomenuti izmjenični ured na obrascu to se radi u skladu s pravima utvrđenim u UPU Tehničkim standardima.
U to je uključeno:

- Naziv izmjeničnog ureda
- Naziv odgovornog operatora za izmjenični ured
- Barkod označavanje: S 34 identifikacijska oznaka izmjeničnog ureda.

Izravni zaključci se sačinjavaju za odredišnu državu kad broj pošiljaka po zaključku ili po danu prelazi lim za otvoreni tranzit. Razmjena izravnih zaključaka regulirana je zajedničkim sporazumom između zainteresiranih uprava. O eventualnim izmjenama usmjerenja otprema uprava obavještava odredišnu upravu u najkraćem roku i ako je to moguće prije datuma primjene.
S ciljem ostvarenja dobre kvalitete, svaka uprava mora imati najmanje tri zaključka s prioritetnim pismovnim pošiljkama tjedno za svako odredište. Ako obujam i masa pošiljaka ne opravdava takvu učestalosti, treba organizirati otpremu u otvorenom tranzitu. Izravni zaključci otpremaju se najizravnijim mogućim putem. Kada se zaključak sastoji od više vreća, one moraju ostati zajedno i otpremati se istim vezom
Uprava države porijekla ima pravo propisati put kojim želi uputiti izravne zaključke koje otprema, pod uvjetom da korištenje ovog puta ne uzrokuje posebne troškove za neku posredničku upravu. Izravni zrakoplovni zaključci otpremaju se letom koji zahtjeva uprava drave porijekla, pod uvjetom da ovaj let koristi uprava tranzitne države za prijenos vlastiti zaključaka. Ako nije takav slučaj ili je vrijeme za pretovar nedostatno, uprava države porijekla zaključaka dužna je o tome biti obaviještena. [6]

Segmenti koji utječu na broj poštanskih pošiljaka u budućem razdoblju su:

- Pošta koju šalju individualni korisnici – C2C ili C2B
- Transakcijska pošta – korespodencija između B2C i B2B
- Izravna pošta
- Publikacije
- Ostale pošiljke poslano kao pismovne pošiljke

U tablici 7 prikazani su brojevi otpremljenih pismovnih pošiljaka iz raznih zemalja. Analizom ovih podataka može se uočiti već ranije spomenuti pad pismovnih pošiljaka u poštanskom promet. Od 2004. godine pa sve do 2011. u većini zemalja broj pismovnih pošiljaka smanjuje se iz godine u godinu, pa je tako na primjer Nizozemska pošta 2004. godine otpremila 5.300.000 pisma, dok je u 2011. godini taj broj pao na 4.297.000 pisma.

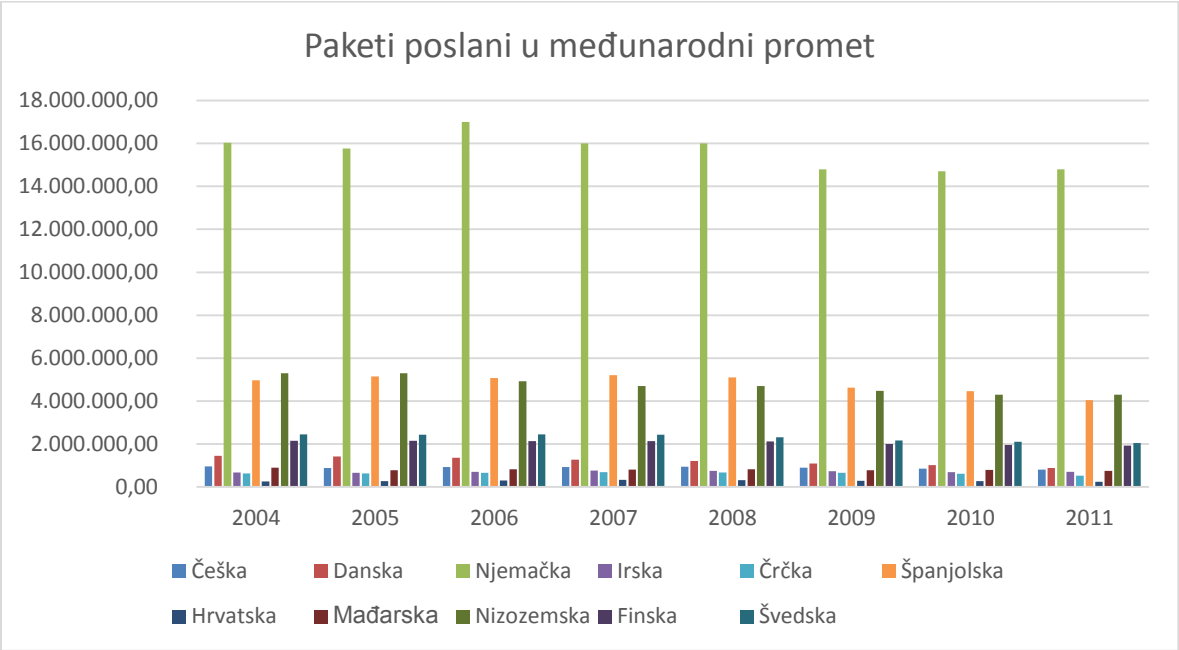
Tablicom 7 prikazan je broj poslanih pisma određene države u međunarodni promet od 2004. do 2008. godine:

Tablica 7 Pismene pošiljke 2004. - 2007. godine [3]

	2004	2005	2006	2007	2011	Postotak
Češka	954.816	887.363	930.396	927.226	811.221	-15%
Danska	1.454.053	1.413.581	1.367.236	1.274.930	884.673	-40%
Njemačka	16.038.000	15.760.000	17.000.000	16.000.000	14.800.000	-8%
Irska	670.100	655.300	709.500	769.000	698.150	-4%
Črčka	627.171	633.793	652.413	681.515	519.483	-18%
Španjolska	4.964.692	5.150.875	5.078.353	5.211.366	4.049.141	-18%
Hrvatska	254.959	278.414	298.891	327.460	244.260	-5%
Mađarska	902.370	781.534	823.974	808.240	747.298	-18%
Nizozemska	5.300.000	53.000.000	4.918.000	4.701.000	4.297.000	-19%
Finska	2.145.000	2.154.000	2.140.000	2.138.000	1.922.000	-11%
Švedska	2.444.246	2.432.544	2.450.145	2.432.296	2.039.924	-16%

Iz tablice 7 možemo uočiti da se najviše pismovnih pošiljaka otpremljeno iz Njemačke koja ima izuzetno razvijenu poštansku mrežu, dok je najmanji broj otpremljenih pisama bio iz Hrvatske. Sve zemlje bilježe pad otpremljenih pismovnih pošiljaka.

Sljedeći grafikon izrađen je na temelju podataka koji se odnose na poslane međunarodne pismovne pošiljke u vremenu od 2004. do 2011. godine. Možemo uočiti da je Njemačka pošta jedna od najrazvijenijih operatora koja je 2011. godine otpremila 14.800.000 pismovnih pošiljaka.



Grafikon 8 Paketi poslani u međunarodni promet

Paketi pojedinih zemalja poslani iz inozemstva i u inozemstvo prikazani su u tablici 8.

Tablica 8 Paketi otpremljeni u inozemstvo i primljeni iz inozemstva

Primljeno iz inozemstva					Poslano u inozemstvo				
	1998.	2014.	2015.	%		1998.	2014.	2015.	%
Australija	3958	1925	1845	-46%	Australija	698	1775	1842	62%
Austrija	570	415	305	-47%	Austrija	590	2240	3140	79%
Belgija	720	2750	2840	75%	Belgija	134	682	925	86%
BIH	1467	960	745	- 50%	BIH	3801	1220	1347	-64%
Bugarska	50	100	110	55%	Bugarska	111	434	562	79%
Crna Gora		50	55		Crna Gora		295	512	
Češka	655	1452	1274	49%	Češka	193	485	580	66%
Engleska	1942	540	775	- 60%	Engleska	971	4462	7781	87%
Francuska	2085	6878	11308	81%	Francuska	374	1769	2630	86%
Grčka	61	258	247	76%	Grčka	44	189	195	77%
Irska	28	355	569	95%	Irska	41	790	1467	97%
Italija	3930	3704	3870	-2%	Italija	653	1875	2402	73%
Japan	84	305	306	76%	Japan	68	255	293	77%
Kanada	3164	1260	1112	-65%	Kanada	452	992	1035	57%
Kina	80	915	883	91%	Kina	29	590	1590	98%
Mađarska	370	323	403	9%	Mađarska	119	440	598	80%
Makedonija	153	98	75	-51%	Makedonija	314	210	237	-25%
Nizozemska	2753	3935	5615	- 51%	Nizozemska	429	1292	1895	77%
Norveška	488	391	490	2%	Norveška	1024	671	931	-10%
Njemačka	25052	108220	144175	82%	Njemačka	2330	11902	19258	88%
Poljska	359	1936	2134	87%	Poljska	129	644	1494	91%
Portugal	5	90	108	95%	Portugal	34	175	281	88%
Rusija	19	475	690	97%	Rusija	44	680	772	94%
Slovačka	167	450	517	68%	Slovačka	69	245	320	79%
Slovenija	2518	45270	79450	97%	Slovenija	1401	3735	5494	75%
Srbija		730	876		Srbija		948	1010	
Španjolska	488	525	525	8%	Španjolska	255	984	1230	80%
Švicarska	4102	1350	1350	-68%	Švicarska	448	1082	1282	65%
Turska	5	240	168	97%	Turska	57	125	135	58%
USA	16166	16725	12804	-30%	USA	2113	3582	4371	52%

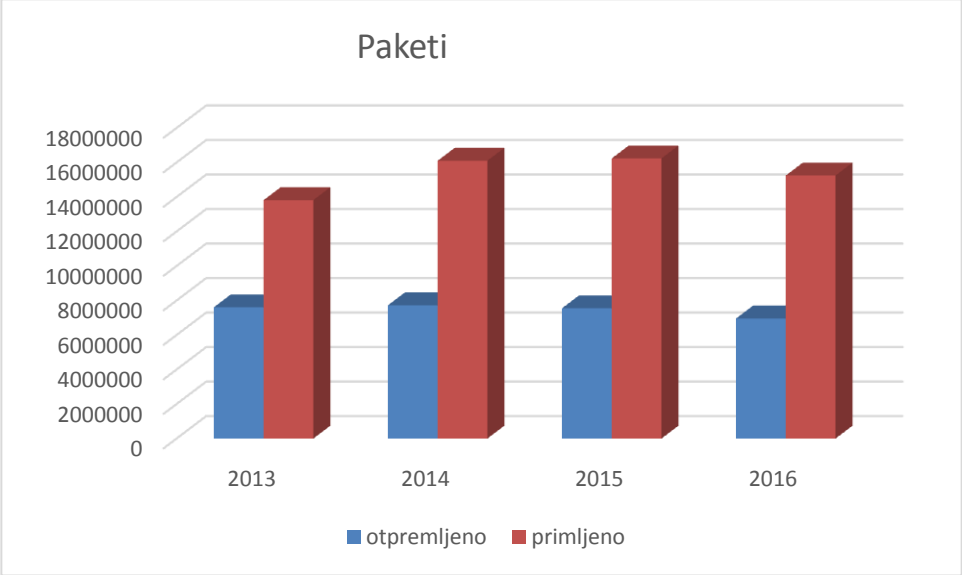
Najveći broj međunarodnih paketa dolazi iz Njemačke, a najmanje dolazi iz Crne Gore kako je prikazano u tablici 8. Zanimljivo je da je 1998. godine iz nekih zemalja pristizalo više inozemnih paketa nego u 2014. i 2015. godini. Najviše se paketa otprema u Njemačku, a najmanje u Tursku. Vidi se velika 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. Na kraju tablice izračunat je i postotak primljenih i poslanih paketa u odnosu 1998. godine na 2015. Zelenom bojom označen je rast, a crvenom pad poslanih i primljenih paketa, pa tako možemo uočiti da Rusija i Turska bilježe najveći postotak paketa koje su zaprimile iz inozemstva, čak 97%, dok Švicarska bilježi pad od 68%.

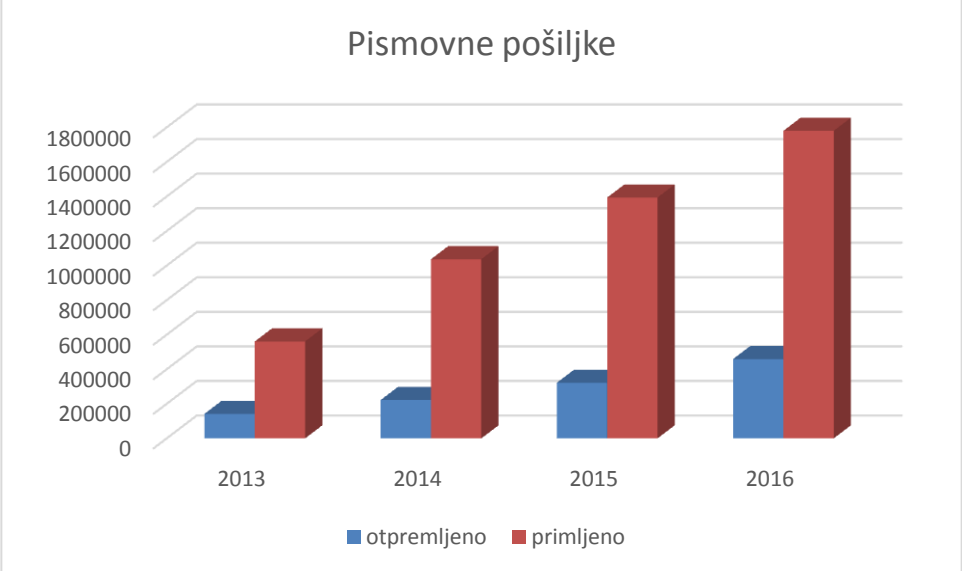
Kina je u 2015. godini u odnosu na 1998. zabilježila najveći postotak paketa poslanih u inozemstva, čak 98%. Razlog tome je zasigurno razvitak E-trgovine. BIH je ostvarila pad poslanih paketa od 68%

Grafikonima 9 i 10 prikazani su otpremljeni i primljeni paketi Hrvatske pošte tokom 2014 i 2015. godine. U dvanaest mjeseci 2015. zabilježen je pad u prometu pismovnih pošiljaka od 3,1% te porast u prometu paketa od 8,3% u odnosu na isto razdoblje 2014.

U dvanaest mjeseci 2014. zabilježen je pad u prometu pismovnih pošiljaka od 0,3% te porast u prometu paketa od 13,8% u odnosu na 2013 godinu.



Grafikon 9 Otpremljeni i primljeni paketi u 2014 i 2015 godini [11]



Grafikon 10 Otpremljene i primljene pismovne pošiljke u 2014. i 2015. Godini [11]

7. ZAKLJUČAK

Izniman utjecaj tehnologije i tehnoloških inovacija u značajnoj mjeri se odražava i na poštanske usluge koje su se značajno promijenile posljednjih godina. U cilju povećanja efikasnosti procesa, većina razvijenih poštanskih operatora investira u nove tehnologije želi se tako prilagoditi tržištu.

Razvojem tržišta i unaprjeđenjem tehnologije dolazi do mogućnosti izbora između velikog broja poštanskih operatora. Korisnici su ti koji su središte svakog profitabilnog poslovanja. Kako bi se privukli novi korisnici, a i zadržali postojeći, poštanski operatori se moraju prilagoditi potrebama i željama korisnika.
Davatelji poštanskih usluga suočeni su s brojnim tržišnim izazovima (promjena navika potrošača, promjenama načina poslovanja, promjenama u regulatornim okvirima i sl.), stoga su prisiljeni prihvatiti navedene promjene na način da preispitaju vlastiti pristup stvaranja i kapitaliziranja nove vrijednosti.

U budućnosti se očekuje daljnji pad tržišta pismovnih pošiljaka i daljnji rast tržišta paketskih pošiljaka. Međunarodni poštanski promet ima svoje brojne zakonitosti i specifičnosti. Iako je njegov udio u ukupnom poštanskom prometu relativno malen, njegov značaj postaje sve veći razvojem e-trgovine.

POPIS KRATICA

UPU Universal Postal Union - Svjetska poštanska unija

CEPT European Conference of Postal and Telecommunications Administrations - regionalne poštanske udruge

SPK Svjetska poštanska konvencija

IBRS Međunarodne pošiljke s plaćenim odgovorom

GATS General Agreement on trade in services

GATT General Agreement on traffis and trade

TRIPS The Agreement on Trade – Related Aspects on Intellectual Property Rights

UNEX UNipost EXternal

POPIS TABLICA

Tablica 1 Rokovi dostave Hrvatske pošte [7] 27
Tablica 2 Mjerenje kvalitete pošiljaka unex sustavom [8] 28
Tablica 3 Usluge e-financija [9] 30
Tablica 4 Usluge e-trgovine [9] 31
Tablica 5 Usluge e- vlade [9] 31
Tablica 6 Usluge e-pošte [9] 32
Tablica 7 Pismene pošiljke 2004. - 2007. godine [3] 46
Tablica 9 Paketi otpremljeni u inozemstvo i primljeni iz inozemstva 48

POPIS SLIKA

Slika 1 Razine međunarodnog poštanskog prometa [1] 3
Slika 2 Međunarodna poštanska regulativa [1] 4
Slika 3 Države članice Svjetske poštanske unije [3] 5
Slika 4: Tijela Svjetske poštanske unije [4] 7
Slika 5 Obračun davanja 14
Slika 6 Tehnološki postupci međunarodnih pošiljaka 17
Slika 7 Utjecaj tržišta na poštanske usluge 24
Slika 8 RFID poštanska marka [10] 33
Slika 9 RFID oprema [10] 34
Slika 10 Logistička skladišta Internet trgovine Alibaba 39
Slika 11 Trgovina Žuti klik [14] 41
Slika 12 Poštanska središta 43

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1 Pismovne pošiljke [3] 16
Grafikon 2 Paketi [3] 17
Grafikon 3 Godišnji postotak isporuka pošiljaka [7] 27
Grafikon 4 Uručenje Test pisma [8] 29
Grafikon 5 Najvažniji aspekti e-trgovine [11] 37
Grafikon 6 E-trgovina 40
Grafikon 7 Otprema iz poštanskih središta 44
Grafikon 8 Paketi poslani u međunarodni promet 47
Grafikon 9 Otpremljeni i primljeni paketi u 2014 i 2015 godini [11] 50
Grafikon 12 Otpremljene i primljene pismovne pošiljke u 2014. i 2015. Godini [11] 50

LITERATURA

1. Separati s predavanja iz kolegija Poštanska legislativa (akademska godina 2013./2014.)
2. Separati s predavanja iz kolegija Poštanski sustavi (akademska godina 2013./2014.)
3. Svjetska poštanska unija http://www.upu.int/en.html (pristupljeno siječanj 2018.)
4. Svjetska trgovinska organizacija https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/postal_courier_e/postal_courier_e.htm (pristupljeno prosinac 2017.)
5. Upute za rad u poštanskom uredu carinjenja, izmjeničnom uredu i otpremništvu, Zagreb, 2015.
6. Bošnjak, I. „Tehnologija poštanskog prometa II“, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1999.
7. http://www.upu.int/nc/en/activities/standards/about-standards.html?sword_list[0]=standardization (prestupljeno siječanj 2018.)
8. https://www.ipc.be/en/operational-services/quality%20excellence/unex (pristupljeno: prosinac 2018.)
9. Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja trțišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, Fakultet prometnih znanosti, Deloitte, 2014.
10. http://postel.sf.bg.ac.rs/simpozijumi/POSTEL2014/RADOVI%20PDF/Uvodno%20izlaganje/Stanivukovic%20Markovic.pdf (prestupljeno siječanj 2018.)
11. Interni podaci i materijali Hrvatske pošte
12. Valentino Pribanić: Analiza značajki međunarodnog poštanskog prometa, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 2016.