Tehničko-tehnološki elementi projektiranja poštanskih ureda

Bunjko, Dijana

Undergraduate thesis / Završni rad

2015

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:119:564348

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

Dijana Bunjko

TEHNIČKO-TEHNOLOŠKI ELEMENTI PROJEKTIRANJA POŠTANSKIH UREDA

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2015.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 21. svibnja 2015.

Zavod: **Zavod za prometno planiranje**
Predmet: **Poštanska mreža**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 1908

Pristupnik: **Dijana Bunjko (0119003479)**
Studij: Promet
Smjer: Poštanski promet

Zadatak: **Tehničko-tehnološki elementi projektiranja poštanskih ureda**

Opis zadatka:

U radu je potrebno analizirati poštansku mrežu s naglaskom na poštanske urede, prikazati zakonsku regulative u projektiranju poštanskih ureda.Naglasak treba dati na prostorna rješenja uvjetovana tehnološkim procesom s primjerom prostornog rješenja poštanskog ureda Dugo Selo.

Zadatak uručen pristupniku: 18. ožujka 2015.

Mentor:

izv. prof. dr. sc. Jasna Blašković Zavada

Predsjednik povjerenstva za završni ispit:

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

TEHNIČKO-TEHNOLOŠKI ELEMENTI PROJEKTIRANJA POŠTANSKIH UREDA

TECHNICAL AND TECHNOLOGICAL DESIGN ELEMENTS OF POST OFFICES

Mentor: prof. dr. sc. Jasna Blašković Zavada

Studentica: Dijana Bunjko, 0119003479

Zagreb, rujan 2015.

SAŽETAK

Cilj poštanske mreže je da na cijelom području zemlje osigura prijenos poštanskih pošiljaka, a u tome joj pomažu poštanski uredi (PU) koji međusobno povezani čine poštansku mrežu. Ovisno o području na kojem se ustrojavaju postoje različite vrste PU. Prilikom izgradnje PU potrebno je poštivati određene regulative, norme, pravilnike i zakone koje donose nadležna ministarstva ili zakonodavna tijela države. Izgradnja i rekonstrukcija PU izvodi se u skladu s Zakonom o gradnji i ostalim propisima. U tehnološka sredstva korištena u PU ubrajaju se sva sredstva koja koriste radnici pošte u jednoj od tehnoloških faza ili sredstva koja korisnici poštanskih usluga mogu koristiti samostalno. Pojavom Interneta kao nezaobilaznog sredstva u svakodnevnom životu ljudi, pošta prati trendove i razvija razne nove usluge koje se mogu koristi putem Interneta. Razvojem novih usluga razvijaju se i PU, te se sve više okreću da korisnicima ponude sve usluge na jednom mjestu.

KLJUČNE RIJEČI: poštanski ured, tehničko-tehnološki elementi, izgradnja, nove usluge, razvoj

SUMMARY

The goal of the Postal network is that throughout the country provide transport of mail using the Post Offices that linked together makes Postal network. Depending on the area there are different kinds of Post Offices. During the construction of Post Offices is necessary to comply with certain regulations, standards and laws passed by line ministries or state legislative authorities. Construction and reconstruction of Post Offices is carried out in accordance with the Building Act and other regulations. The technologies used in Post Offices include all means which use postal workers in one of the technological stages or the means that users of postal services can used independently. Internet become unavoidable resources in people's everyday lives so Post Offices following the trends and develop a variety of new services that can be used via the Internet. By developing new services means the development of the Post Offices and focus more on to offer users all services in one place.

KEYWORDS: post office, technical and technological elements, building, new services, development

Sadržaj

1. UVOD 1
2. ZNAČAJKE POŠTANSKE MREŽE S NAGLASKOM NA POŠTANSKE UREDE 3
2.1. Poštanska mreža 3
2.1.1. Područja dostavnih rajona 4
2.1.2. Područja poštanskih ureda 5
2.1.3. Područja poštanskih središta 5
2.1.4. Područja nacionalnih poštanskih mreža i svjetskog poštanskog teritorija 5
2.2. Poštanski uredi 6
2.2.1. Poštanski ured s dostavnim područjem 6
2.2.2. Poštanski ured bez dostavnog područja 8
2.2.3. Sezonski poštanski ured 9
2.2.4. Posebni dijelovi poštanskih ureda 10
3. GRAĐEVINSKE REGULATIVE U PROJEKTIRANJU POŠTANSKIH UREDA 11
3.1. Projektna dokumentacija za izgradnju i rekonstrukciju poštanskih objekata 13
3.2. Projektiranje poštanskih objekata 15
3.3. Ishođenje građevinske dozvole za izgradnju i rekonstrukciju poštanskih objekata 17
3.4. Uvjeti uporabe poštanskih ureda 18
3.5. Održavanje poštanskih ureda 19
4. PROSTORNA RJEŠENJA POŠTANSKIH UREDA UVJETOVANA TEHNOLOŠKIM PROCESIMA 20
4.1. Tehnološka poštanska sredstva 22
4.2. Prostorna rješenja poštanskih ureda 23
5. UTJECAJ NOVIH POŠTANSKIH USLUGA NA RAZVOJ POŠTANSKIH UREDA 26
5.1. Unapređenje postojećih poštanskih usluga i nove poštanske usluge 32
5.2. Utjecaj novih poštanskih usluga na razvoj poštanskih ureda 35
6. PRIMJER PROSTORNOG UREĐENJA POŠTANSKOG UREDA DUGO SELO 10370 39
7. ZAKLJUČAK 46
LITERATURA 47
POPIS SLIKA 48

POPIS TABLICA 48
POPIS GRAFIKONA 49

1. UVOD

Poštansku mrežu čine svi poštanski objekti međusobno povezani u jednu cjelinu na određenom zemljopisnom području. Posebnost poštanske mreže je što se njezine djelatnosti ne vežu samo za transport nego i za djelatnosti s korisnicima. Najvažniji cilj poštanske mreže je obuhvatiti cjelokupno stanovništvo jedne zemlje, tako da i na najudaljenijim područjima postoji prijenos poštanskih pošiljaka.

Poštanski uredi su dijelovi poštanske mreže u kojima korisnici mogu obaviti sve poštanske djelatnosti. Svi tipovi poštanskih ureda su detaljno opisani u završnom radu sa svim potrebnim tehničko-tehnološkim elementima za izgradnju poštanskih ureda. Naslov završnog rada je: Tehničko-tehnološki elementi projektiranja poštanskih ureda. Završni rad je podijeljen na sedam cjelina:

1. Uvod
2. Značajke poštanske mreže s naglaskom na poštanske urede
3. Građevinske regulative u projektiranju poštanskih ureda
4. Prostorna rješenja poštanskih ureda uvjetovana tehnološkim procesima
5. Utjecaj novih poštanskih usluga na razvoj poštanskih ureda
6. Primjer prostornog uređenja poštanskog ureda Dugo Selo
7. Zaključak

Drugim poglavljem detaljno je opisana poštanska mreža sa svim svojim tehničkim karakteristikama i poštanski uredi kao dio poštanske mreže. Republika Hrvatska (RH) ustrojava četiri tipa poštanskih ureda: poštanski ured s dostavnim područjem, bez dostavnog područja, sezonski i posebni dijelovi poštanskog ureda.

Trećim poglavljem obuhvaćene su sve norme, regulative i zakoni koji se moraju poštivati prilikom izgradnje poštanskih ureda, odnosno svih poštanskih objekata. Opisan je cijeli proces od prikupljanja projektne dokumentacije, izrade projekta, ishođenja potrebnih dozvola i održavanja objekta tokom radnog razdoblja.

Tehnološki procesi sastoje se od pet faza, kako je navedeno u četvrtom poglavlju, te su opisana sva tehnološka sredstva i prostorna rješenja poštanskih ureda.

Petim poglavljem opisani su čimbenici razvoja novih usluga i opisana je strategija razvoja novih usluga. Nabrojene su poštanske usluge unutar kojih je moguće implementirati nove usluge i tablično su navedene e-poštanske usluge koje bi bile od interesa za davatelje poštanskih usluga kada bi ih implementirali u svoje poslovanje.

Šestim poglavljem opisan je poštanski ured Dugo Selo, te je slikovno prikazan primjer uređenja tog poštanskog ureda.

2. ZNAČAJKE POŠTANSKE MREŽE S NAGLASKOM NA POŠTANSKE UREDE

Poštanski promet potrebno je promatrati kao posebni specifični prometni sustav, koji se razlikuje od drugih prometnih grana jer se ne koristi posebnim prometnicama i transportnim sredstvima, nego koristi sve vrste prometnica i transportnih sredstva. Sve infrastrukturne građevine i oprema pomoću koje se odvija poštanski promet čine poštansku mrežu.[1]

2.1. Poštanska mreža

„Poštanska mreža je ustrojeni skup poštanskih objekata i veza među njima koja pomoću poštanskih sredstva na cjelokupnom zemljopisnom području ima za cilj osigurati prijenos poštanskih pošiljaka. Pod ustrojenim skupom objekata, smatraju se terminalna čvorišta, koja se u poštanskom prometu nazivaju poštanski uredi i na tranzitna čvorišta čiji je cilj usmjeravanje pošiljaka, a nazivaju se poštanska središta.“[2]

Poštanska mreža ima specifične značajke teritorijalne rasprostranjenosti, te svi elementi moraju biti povezani u ukupan sustav poštanske mreže. Poštansku mrežu čini specifičnim i to što njezine djelatnosti nisu vezane samo za čisti transport nego i za pripremu pošiljaka za transport, te uslužne djelatnosti s korisnicima. Osnovni pokazatelji razvijenosti poštanske mreže odnose se na:

- veličinu teritorija (u km ²) koji pokriva jedna pošta,
- prosječan broj stanovnika koji poslužuje jedna pošta,
- prosječan broj stanovnika na jedan šalter i
- veličina dostavnih rajona.[3]

[1] Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998., str. 27.
[2] Tabak P.: Poštanski promet 2, Rabus media, Zagreb, 2004., str. 68.
[3] Poštanski promet 1, Ibid. 27.

Primarni cilj poštanske mreže je obuhvatiti cjelokupno stanovništvo jedne zemlje tako da i u najudaljenijim mjestima postoji mogućnost za povezanost putem pismovnih pošiljaka. Zbog učinkovitosti poštanskog sustava, razine poštanske mreže dijele se na:

- područja dostavnih rajona,
- područja poštanskih ureda,
- područja poštanskih središta,
- područja nacionalnih poštanskih mreža i
- područje svjetskog poštanskog teritorija.[4]

2.1.1. Područja dostavnih rajona

Dostavni rajoni su točno opisani teritoriji poštanskog ureda s dostavnim područjem na kojem poštonoša obavlja usluge dostave pošte. Teritorij dostavnog rajona ima točno određene granice, tako da njegove granice započinji i završavaju tamo gdje počinju granice sljedećeg (susjednog) dostavnog rajona. Dostavni rajoni su podijeljeni na:

- uži,
- širi i
- najširi.

Razlika između rajona je u obavezama poštanskog operatera, da u određenim vremenskim intervalima pruža poštanske usluge. Tako na užem rajonu obavljanje poštanskih usluga je najmanje pet puta tjedno, na širem rajonu tri puta tjedno, a na najširem rajonu jednom tjedno.[5]

[4] Tabak P.: Poštanski promet 2, Ibid., str. 70.
[5] Ibid., str. 70. i 71.

2.1.2. Područja poštanskih ureda

Područje od više dostavnih rajona čini područje poštanskog ureda s dostavnim područjem. Zadaće poštanskih ureda su prijam i uručenje poštanskih pošiljaka za sve korisnike na njegovom teritoriju. Poštanski uredi primaju pošiljke od korisnika i pripremaju ih za daljnju otpremu prema poštanskom središtu razrade, te primaju pošiljke iz poštanskih središta i pripremaju ih za uručenje korisnicima.[6]

2.1.3. Područja poštanskih središta

Područje od više poštanskih ureda čini područje poštanskog središta. Poštanska središta koncentriraju pošiljke iz poštanskih ureda u svojem području, sortiraju ih i otpremaju prema odredišnim poštanskim središtima. Odredišna poštanska središta sortiraju pošiljke prema poštanskih uredima u svojem području, kamo ih i otpremaju, a gdje će se pošiljke uručiti krajnjem primatelju. [7]

2.1.4. Područja nacionalnih poštanskih mreža i svjetskog poštanskog teritorija

Područje od više poštanskih središta čini područje nacionalne poštanske mreže Republike Hrvatske. Zadaća poštanske mreže Republike Hrvatske je koncentriranje i otpremanje poštanskih pošiljka u inozemstvo, te daljnji transport u međunarodnom prometu. Kvalitetno ustrojena nacionalna poštanska mreža je preduvjet za uspješno poslovanje čitave svjetske poštanske mreže.[8]

[6] Ibid., str. 71.
[7] Ibid., str. 72.
[8] Ibid., str. 72.

2.2. Poštanski uredi

„Poštanski uredi su objekti namijenjeni pružanju usluga korisnicima u prijmu i/ili uručenju pošiljka. Svaki poštanski ured ima točno određeni i jedinstveni poštanski broj koji im je dodijelila Uprava Hrvatske pošte (HP) prema točno utvrđenim kriterijima, te ime prema nazivu mjesta/grada u kojemu su organizirani. Poštanski uredi moraju imati prepoznatljivi znak na lokaciji na kojoj se nalaze, poštanski žig i izravnu vezu s nadležnim poštanskim središtem.“[9]

Hrvatska pošta sastoji se od četiri osnovne vrste poštanskih ureda:

- poštanski ured s dostavnim područjem
- poštanski ured bez dostavnog područja
- sezonski poštanski ured i
- posebni dijelovi poštanskog ureda.

Ovisno o zemljama svijeta i njihovim poštanskim mrežama postoje i drugi oblici poštanskih ureda i njihovi posebni dijelovi.[10]

2.2.1. Poštanski ured s dostavnim područjem

Poštanski uredi s dostavnim područjem obavljaju sve djelatnosti HP-a vezane za prijam i uručenje poštanski pošiljaka, usluge platnog prometa, usluge maloprodaje i razne nove usluge (evotv, ePošta, investicijski fondovi, osiguranja i sl.). Poštanski ured s dostavnim područjem osnovni je oblik i najmanja teritorijalna jedinica poštanske mreže s točno utvrđenim granicama.

Postoje dva osnovna tipa poštanskih ureda s dostavnim područjem:

- poštanski ured s dostavni područjem, do tri radna mjesta
- poštanski ured s dostavni područjem, više od tri radna mjesta.

[9] Ibid., str. 73.
[10] Ibid., str. 74.

Pravilnikom o pošti propisana je minimalna veličina poslovnog prostora poštanskih ureda s dostavnim područjem:

1. poštanski ured s dostavnim područjem, do tri radna mjesta:
   - šalterska dvorana (2 šalterska radna mjesta) 30 m²,
   - prostorija za obradu dokumenata i pošiljaka 8 m²,
   - pomoćne prostorije (skladište, arhiv, sanitarne prostorije i sl.)
2. poštanski ured s dostavnim područjem, više od tri radna mjesta:
   - šalterska dvorana (3 šalterska radna mjesta) 50 m²,
   - prostorija za otpremu pošiljaka 10 m²,
   - brzojavni odjel 6 m²,
   - prostorija za blagajnu 7 m2
   - prostorija za poštonoše (po poštonoši) 4,5 m²,
   - arhiv 4 m²,
   - skladište paketa 5 m²,
   - spremište motorkotača (po motorkotaču) 1 m²,
   - pomoćne prostorije,
   - prostorija za voditelja poštanskog ureda 15 m².[11]

Kriteriji za otvaranje poštanskog ureda ovise o razvijenosti poštanske mreže i odnose se na prosječan broj stanovnika po jednom poštanskom uredu, šalteru i veličini teritorija koji pokriva jedan poštanski ured, te broju dostavnih rajona. Prema tome može se reći da su najvažniji kriteriji za otvaranje poštanskog ureda veličina mjesta/grada, odnosno područja kojeg bi poštanski ured pokrivao. Za poštanski ured je važno da bude smješten u blizini značajnih prometnica, da se nalazi u središtu mjesta/grada, da se osigura neometan pristup vozilima i sl.[12]

[11] Pravilnik o pošti, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Zagreb, NN 37/95, 89/95 i 5/96, preuzeto: http://www.propisi.hr/files/File/IVANA%20-%20PROPISI%20IV/344.700%20P%20o%20posti.doc., 31.08.2015., 20 h

[12] Tabak P.: Poštanski promet 2, Ibid., str. 74. i 75.

2.2.2. Poštanski ured bez dostavnog područja

Poštanski ured bez dostavnog područja nema svoje područje dostave, već se otvara u sklopu poštanskog ureda s dostavnim područjem, da se zadovolji povećana potražnja za poštanskim uslugama. Prilikom otvaranja poštanskog ureda bez dostavnog područja, potrebno je zadovoljiti određene kriterije:

- Prostorni kriterij – potrebno je da bude veća udaljenost od poštanskog ureda s dostavnim područjem, radi približavanja poštanskih usluga svim korisnicima.
- Građevinski kriterij – potrebno je dovoljna površina zatvorenog prostora u tom poštanskom uredu.

Poštanski uredi bez dostavnog područja mogu organizirati isporuku pošiljaka za velike korisnike, za pošiljke koje nisu mogle biti uručene redovnom dostavom i za koje je ostavljena Obavijest o prispijeću.

Kako se poštanski uredi bez dostavnog područja otvaraju kada na nekom području potražnja preraste ponudu poštanskih usluga, pa takvi uredi nemaju cjelokupni asortiman usluga koje nudi HP nego pružaju samo usluge koje su tražene na tom području.

Dostupnost poštanskih ureda temelji se na udaljenosti poštanskih ureda, a izražavaju se u minutnim zonama, odnosno u površini koju pješak prijeđe u jednoj minuti. Najveća potreba za poštanskim uredima bez dostavnog područja je u velikom gradovima, gdje zbog urbanističkih planova HP je primoran iznajmljivati poslovne prostore za otvaranje ureda. [13]

Postoje dva osnovna tipa poštanskih ureda bez dostavnog područja:

- poštanski ured bez dostavnog područja, do tri radna mjesta
- poštanski ured bez dostavnog područja, više od tri radna mjesta.

[13] Ibid., str. 76. i 77.

Pravilnikom o pošti propisana je minimalna veličina poslovnog prostora poštanskih ureda bez dostavnog područja:

1. poštanski ured bez dostavnog područja, do tri radna mjesta:
    - šalterska dvorana (2 šalterska radna mjesta) 30 m²,
    - prostorija za obradu pošiljaka i dokumenata 7 m²,
    - pomoćne prostorije.
2. poštanski ured bez dostavnog područja, više od tri radna mjesta:
    - šalterska dvorana (4 šalterska radna mjesta) 66 m²,
    - prostorija za blagajnu 7 m²,
    - prostorija za voditelja poštanskog ureda 15 m²,
    - prostorija za otpremu pošiljaka 8 m²,
    - arhiv 4 m²,
    - pomoćne prostorije.[14]

2.2.3. Sezonski poštanski ured

Sezonski poštanski ured nema svoje područje, nego se otvara samo u određenom godišnjem razdoblju, najčešće ljeti, kako bih zadovoljio poraslu potražnju za poštanskim uslugama na području nekog poštanskog ureda s dostavnim područjem. Sezonski poštanski ured nema cjelokupnu ponudu usluga koju nudi HP, već nudi samo usluge vezane uz najčešću potražnju usluga.

Kriteriji za otvaranje sezonskog ureda određeni su porastom broja stanovnika u određenom razdoblju godine, a samim time i porastom potražnje poštanskih usluga. Tehnički uvjeti sezonskog ureda se poklapaju s tehničkim uvjetima poštanskog ureda s dostavnim područjem do tri radnika, tako da sezonski ured može imati samo tri zaposlenika. [15]

[14] Pravilnik o pošti, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Zagreb, NN 37/95, 89/95 i 5/96, preuzeto: http://www.propisi.hr/files/File/IVANA%20-%20PROPISI%20IV/344.700%20P%20o%20posti.doc., 31.08.2015., 20 h
[15] Tabak P.: Poštanski promet 2, Ibid., str. 77. i 78.

2.2.4. Posebni dijelovi poštanskih ureda

Posebne dijelove poštanskih ureda organizira nadležni poštanski ured za obavljanje posebnih poslova. Posebni dijelovi poštanskih ureda nemaju vlastiti poštanski broj i žig već ih koriste od poštanskog ureda koji ih je osnovao. Posebni dijelovi poštanskih ureda obavljaju samo točno utvrđene poslove radi kojih su i osnovani.

Kao posebni dijelovi poštanskog ureda navode se:

- Pokretni poštanski ured – poštanske usluge se pružaju u vozilu posebno namijenjenom za takvu vrstu poslovanja, na unaprijed određenoj i svima poznatoj lokaciji u točno određenom vremenskom terminu. Često se koristi u ruralnim područjima, gdje može jedno vozilo obuhvatiti više ruralnih naseljenih mjesta u nekom vremenskom razdoblju. Pokretni poštanski uredi mogu poslovati svakodnevno, jednom ili više puta tjedno ovisno o potražnji usluga na tom području.
- Izdvojeni šalter – posebni dio poštanskog ureda koji se organizira na mjestu u kojem se svakodnevno kreće veliki broj ljudi. Zaposlenici su djelatnici HP-a, a ponuda usluga je ograničena na određene poštanske usluga. Najčešće se mogu naći u trgovačkim centrima, kolodvorima, graničnim prijelazima, policijskim upravama i sl. Minimalno mora sadržavati jedno šaltersko mjesto, a može i više ovisno o prostoru gdje se nalazi.
- Ugovoreni poštanski ured – dio je poštanskog ureda čiji rad je reguliran ugovorom između HP-a i pravne osobe koja će obavljati ugovorene poštanske usluge. Ovakav tip poštanskog ureda se otvara na mjestima gdje postoji potražnja za poštanskim uslugama, ali HP nije zainteresiran za pružanje usluga na tom području. Zaposlenici takvog ureda nisu nužno zaposlenici HP-a, a ugovaratelji su najčešće pravne osobe koje već imaju na tome području poslovni objekt namijenjen uslužnim djelatnostima.[16]

[16] Ibid., str. 78. i 79.

3. GRAĐEVINSKE REGULATIVE U PROJEKTIRANJU POŠTANSKIH UREDA

„Svaka građevina ovisno o svojoj namjeni, mora biti projektirana i izgrađena na način da tijekom svog trajanja ispunjava temeljne zahtjeve za građevinu te druge zahtjeve, odnosno uvjete propisane ovim Zakonom i posebnim propisima koji utječu na ispunjavanje temeljnog zahtjeva za građevinu ili na drugi način uvjetuju gradnji građevine ili utječu na građevinske i druge proizvode koji se ugrađuju u građevinu.

Temeljni zahtjevi za građevinu su:

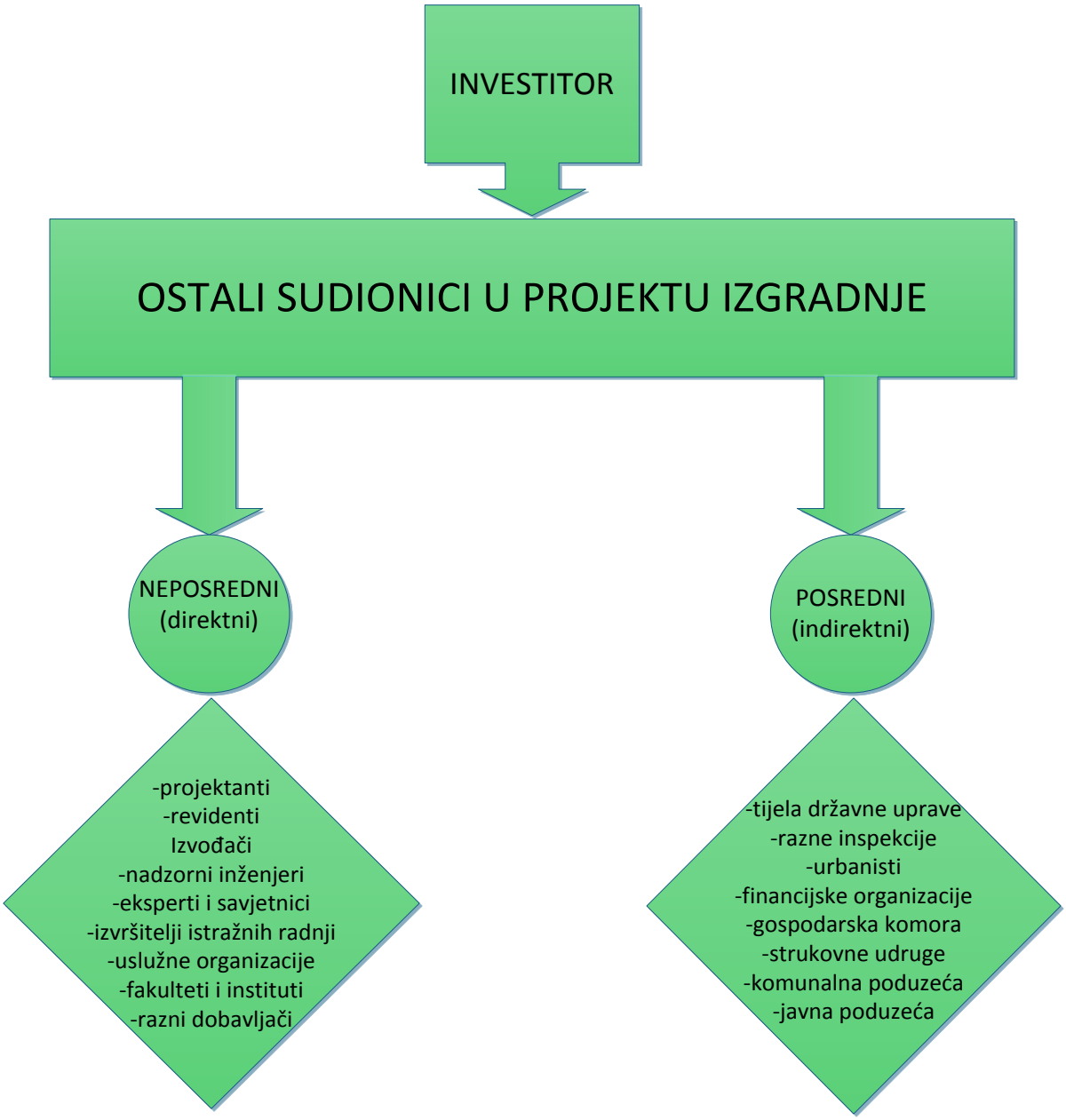
1. mehanička otpornost i stabilnost
2. sigurnost u slučaju požara
3. higijena, zdravlje i okoliš
4. sigurnost i pristupačnost tijekom uporabe
5. zaštita od buke
6. gospodarenje energijom i očuvanje topline
7. održiva uporaba prirodnih izvora.“[17]

Sudionici u procesu gradnje su (Slika 1.):

1. Investitor – pravna/fizička osoba u čije se ime gradi građevina, osigurava stručan nadzora građenja građevine, projektiranje i kontrolu projekta ugovorom mora povjeriti osobama koje ispunjavaju uvjete za obavljanje tih djelatnosti.
2. Projektant – fizička osoba odgovorna da projekt koji je izradio ispunjava propisane uvjete, da je građevina projektirana u sladu s lokacijskom dozvolom i da zadovoljava ostale propise i uvjete.
3. Izvođač – osoba koja gradi ili izvodi radove na građevini, imenuje inženjera (voditelja građevinskih radova) koji je odgovoran za provedbu obaveza iz Zakona, te je glavni inženjer odgovoran za cjelovitost i međusobnu usklađenost radova.

[17] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h

4. Nadzorni inženjer – fizička osoba koja provodi stručni nadzor građenja u ime investitora.
5. Revident – fizička osoba odgovorna za kontrolu projekta, odgovoran je da projekt ili dio projekta udovoljava zahtjevima iz Zakona.[18]



Slika 1: Grafički prikaz sudionika u procesu gradnje

Izvor: Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Osnove prometne infrastrukture, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2013./2014., preuzeto s e-Studenta, uredio autor

[18] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h

3.1. Projektna dokumentacija za izgradnju i rekonstrukciju poštanskih objekata

„Projekti se izrađuju u skladu sa ovim Zakonom, propisima donesenim na temelju ovog Zakona i posebnim propisima, te pravilima struke u pogledu pitanja koja nisu uređena ovim Zakonom ili spomenutim propisima. Projekti moraju sadržavati sve propisane dijelove te moraju biti izrađeni tako da se, ovisno o namjeni i razini razrade, ispunjava njihova svrha.

Glavni projekt i izvedbeni projekt zajedno s građevinskom dozvolom dužan je trajno čuvati investitor, njegov pravni sljednik, odnosno vlasnik građevine. Glavni projekt zajedno sa građevniskom dozvolom dužno je trajno čuvati upravno tijelo, odnosno Ministarstvo.“[19]

Dijelovi projekta kao i cijeli projekt izrađuju se na papiru ili drugom odgovarajućem materijalu za crtanje/pisanje i elektroničkom mediju uz nemogućnost promjene sadržaja. Nadležni Ministar pravilnikom određuje obavezne sadržaje, dopune, oznake, uvjete promjena, značenja i elemente projekta. Projekti se razlikuju prema namjeni i razini razrade na:

1. glavni projekt
2. izvedbeni projekt
3. tipski projekt
4. projekt uklanjanja građevine.

Glavni projekt je skup usklađenih projekata kojima se daju tehnička rješenja, ispunjavaju se zahtjevi za građevinu i drugi propisi. Ovisno o vrsti građevine sadrži:

- arhitektonski projekt
- građevinski projekt
- elektronički projekt
- strojarski projekt.

Ovisno o vrsti građevine i vrsti radova, izradi glavnog projekta prethode izrade:

[19] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h

- krajobraznog elaborata
- geomehaničkog elaborata
- prometnog elaborata
- elaborata tehničko-tehnološkog rješenja
- elaborata zaštite od požara
- elaborata zaštite na radu
- elaborata zaštite od buke
- konzervatorskog elaborata
- ostalih potrebnih elaborata.

Izvedbenim projektom razrađuju se tehnička rješenja dana glavnim projektom, te oba projekta moraju biti usklađena.

Projekt uklanjanja građevine rješava postupke i načine uklanjanja građevina, stvari koje se nalaze u građevini, odvajanje komunalnih priključaka, rješavanje otpadnih materijala i zbrinjavanje građevinskog otpada nastalog uklanjanjem građevine. Projekt uklanjanja građevine sadrži:

- nacrte, proračune i druge dokaze da tijekom uklanjanja neće doći do urušavanja konstrukcije čine bi se ugrozio život ljudi i okoliš
- tehnički opis uklanjanja građevine, uklanjanje otpadnog materijala i uređivanje prostora zemljišta
- proračuni stabilnosti zemljišta i okolnog područja za sigurno uklanjanje građevine.

Tipski projekt može biti dio pojedinog projekta, a za rješenje o tipskom projektu potrebno je priložiti:

- tipski projekt
- pisano izvješće o kontroli
- pisano izvješće i potvrdu ako je projekt izgrađen prema stranim propisima
- posebne uvjete
- potvrde pravnih tijela i sl.[20]

[20] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h

3.2. Projektiranje poštanskih objekata

„Opći elementi projektiranja poštanskih objekata utvrđuju se na osnovu primjene načela iz područja arhitekture i graditeljstva. Projektiranje poštanskih objekata zahtjeva prethodnu analizu i utvrđivanje svih elemenata koji proizlaze iz tehnoloških procesa. Analize obuhvaćaju:

- precizan raspored poštanskih sredstva i opreme u prostornim površinama u kojima se obavlja tehnološki proces,
- određivanje funkcionalnih odnosa između prostornih površina u kojima se obavlja tehnološki proces i komunikacijskih površina, odnosno površina namijenjenih za unutrašnju cirkulaciju osoblja i pošiljaka, odnosno transportnih sredstva,
- određivanje smjerova glavnih komunikacijskih tokova,
- podjela prostora po horizontali i vertikali, prema namjeni poštanskog objekta i lokaciji zgrade,
- smanjenje komunikacija i odvajanje komunikacija otvorenih i zatvorenih prostornih površina,
- osiguranje prirodnog i umjetnog osvjetljenja, ventilacije, sanitarija i sl.“[21]

Prilikom projektiranja poštanskih objekata tehnolozi uzimaju u obzir posebne elemente i karakteristike poštanskog prometa. Temeljem tih posebnih elemenata projektiranja poštanskih objekata, razlikuju se slijedeće faze projektiranja:

1. HP donosi odluke o gradnji, upotrebljavanju objekata, održavanju prema normama i preporukama Svjetske poštanske udruge (UPU) i Konferencije europskih uprava pošte i telekomunikacija (CEPT).
2. HP gradi i otvara poštanske urede sukladno odredbama srednjoročnog plana, te na zahtjev općine, grada ili druge pravne osobe.
3. Donošenje odluke o lokaciji gradnje poštanskog objekta od strane nadležnog tijela grada ili mjesta, te dobivanje suglasnosti od nadležnog ureda prostornog uređenja.
4. Izrada elaborata, koji sadrži:

[21] Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Poštanska mreža, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2014./2015., preuzeto s e-Studenta

- namjenu objekta,
- društveni i gospodarski značaj objekta,
- određivanje broja radnika i radnih mjesta,
- određivanje normi prostornih površina,
- određivanje odnosa između prostornih površina i proizvodnih elemenata,
- zastupljenost mehanizacije i automatizacije,
- određivanje drugih specifičnih elemenata za arhitektonska rješenja i tehnologiju rada.

5. Izrada skice poštanskog objekta na temelju elaborata.
6. Izrada projekta na temelju skice.
7. Izrada investicijskog programa.
8. Izrada glavnog projekta.

Svi poštanskih objekti trebaju imati racionalan i ekonomičan raspored svih prostornih površina i međusobno povezanih elemenata, što se naziva funkcionalnost poštanskih objekata. Najvažniji cilj funkcionalnog rješenja poštanskih objekata je:

- ekonomičnost i racionalnost eksploatacije,
- kvalitetno usluživanje u vremenu i prostoru,
- racionalnost i efikasnost internih komunikacija,
- osiguranje novaca, osoba i pošiljaka.

Rješenja internih prostornih površina biti će najpovoljnija ako su zastupljena:

- Tehnološko-proizvodna funkcionalnost – ostvaruje se postavljanjem elemenata i prostornih površina unutar osnove objekta. Pravilno riješena tehnološko-proizvodna funkcionalnost omogućuje najkraćima tokovima usmjeravanje pošiljaka.
- Komunikacijska funkcionalnost – pravilno riješena tehnološko-proizvodna funkcionalnost internih prostornih površina poštanskih objekata, osigurava neometanu komunikacijsku funkcionalnost tokova pošiljaka, radnika i internih prijevoznih sredstava.

- Vremensko-sigurnosna funkcionalnost – mogućnost korištenja poštanskih usluga tokom najpovoljnijeg vremena rada za korisnike, ostvarenje propisanih usluga zaštite za osoblje, pošiljke i novac.

Građevine javne i poslovna namjena, pa tako i poštanski objekti, projektiraju se i grade na način da se osigura svim osobama neometan pristup, kretanje, boravak i rad. Pristupačna građevina je građevina, dio građevine ili oprema koja osigurava ispunjavanje obaveznih elemenata pristupačnosti (dizala, rampe, stubišta, pultovi i sl.). Obavezni elementi pristupačnosti osiguravaju pristup, kretanje, boravak i rad osobama s invaliditetom na jednakoj razini kao i ostalim osobama, te se njima određuju veličine uređaja i instalacija koje to omogućuju. Obavezni elementi su:

- elementi pristupačnosti za savladavanje visinskih razlika
- elementi pristupačnosti neovisnog življenja
- elementi pristupačnosti javnog prometa.[22]

3.3. Ishođenje građevinske dozvole za izgradnju i rekonstrukciju poštanskih objekata

Građevinska dozvola je upravni akt na temelju kojeg se može početi graditi nova građevina ili rekonstruirati postojeća građevina

Između brojnih zadaća investitora, još jedna u nizu važnih zadaća je i ishođenje građevinske dozvole, bez koje se građevina ne smije graditi niti priključiti na komunalne priključke. Građevina se može graditi bez građevinske dozvole prilikom obnavljanja građevine, gradnje jednostavnih objekata i prilikom posebnih slučajeva građenja (ugrožavanje ljudskih života, ratna razaranja, prirodne nepogode i sl.).

Građevinska dozvola se izdaje za građevine za koje se utvrdi u provedenom postupku da:

- su priloženi svi potrebni dokumenti,
- su izdane sve potrebne potvrde,

[22] Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Poštanska mreža, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2014./2015., preuzeto s e-Studenta

- je glavni projekt napravljen u skladu s prostornim planom uređenja,
- je glavni projekt izradila ovlaštena osoba i da je propisno označen,
- postoji mogućnost priključivanja građevine na prometnu površinu,
- postoji mogućnost priključivanja na javni sustav otpadnih voda,
- postoji mogućnost priključenja na niskonaponsku električnu mrežu.

Građevinska dozvola se može na zahtjev investitora izmijeniti, dopuniti, poništiti i ukinuti, a prestaje vrijediti nakon tri godine ako investitor ne započne s gradnjom u tom roku i ne može se produljiti.[23]

3.4. Uvjeti uporabe poštanskih ureda

Izgrađena ili rekonstruirana građevina može se staviti u pogon ili početi koristiti nakon što se za tu građevinu izda uporabna dozvola. Zahtjev za izdavanje uporabne dozvole podnosi investitor ili vlasnik građevine, u sklopu kojeg prilaže:

- fotokopiju građevinske dozvole
- podatke o sudionicima gradnje
- završno izvješće nadzornog inženjera
- pisanu izjavu izvođača o izvanrednim radovima
- izjavu ovlaštenog inženjera geodezije
- geodetski elaborat
- energetski certifikat.

Nadležno upravno tijelo dužno je u roku od petnaest do trideset dana od primitka zahtjeva za uporabnu dozvolu obaviti tehnički pregled građevine. Tehnički pregled građevine vrši se u svrhu utvrđivanja izgrađenosti građevine prema građevinskoj dozvoli. Tehničkom pregledu građevine prisustvuj sve zainteresirane stranke (sudionici u gradnji, javnopravna tijela i neovisni stručnjaci), te je investitor ili vlasnik građevine dužan omogućiti uvid u svu potrebnu dokumentaciju. Nakon tehničkog

[23] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h

pregleda sastavlja se zapisnik u kojem se nalaze mišljenja, opažanja i odgovori javnopravnog tijela o izgrađenosti građevine u skladu s građevinskom dozvolom.

Uporabna dozvola izdaje se u roku od osam dana od obavljenog tehničkog pregleda građevine, ako se utvrdilo da je građevina spremna za rad u skladu sa svim propisima, normama i zakonima. nakon uporabne dozvole građevina se upisuje u zemljišne knjige i slijedi primopredaja građevine.[24]

3.5. Održavanje poštanskih ureda

Održavanja građevina provode su u svrhu očuvanja temeljnih zahtjeva za građevinu na razini ispunjavanja zahtjeva danih uporabnom dozvolom. Održavanjem građevina nastoji se očuvati njihova tehnička svojstva, zahtjevi i propisi u skladu s aktima na temelju kojih je građevina izgrađena.

Održavanje poštanskih ureda podrazumijeva:

- redovite preglede građevine i njezinih dijelova
- izvanredne preglede građevine i njezinih dijelova nakon izvanrednih događaja
- izvođenje radova kojima se građevina i njezini dijelovi tehničko funkcionalno stanje
- vođenje i čuvanje dokumentacije o održavanju građevine.

Vlasnik građevine, odnosno HP, odgovoran je za njezino održavanje, unapređivanje, neometan pristup i kretanje u građevini. [25]

[24] Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h
[25] Pravilnik o održavanju građevina, donijelo: Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, Zagreb, 10.10.2014, NN 122/14, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_10_122_2343.html, 31.08.2015., 22 h

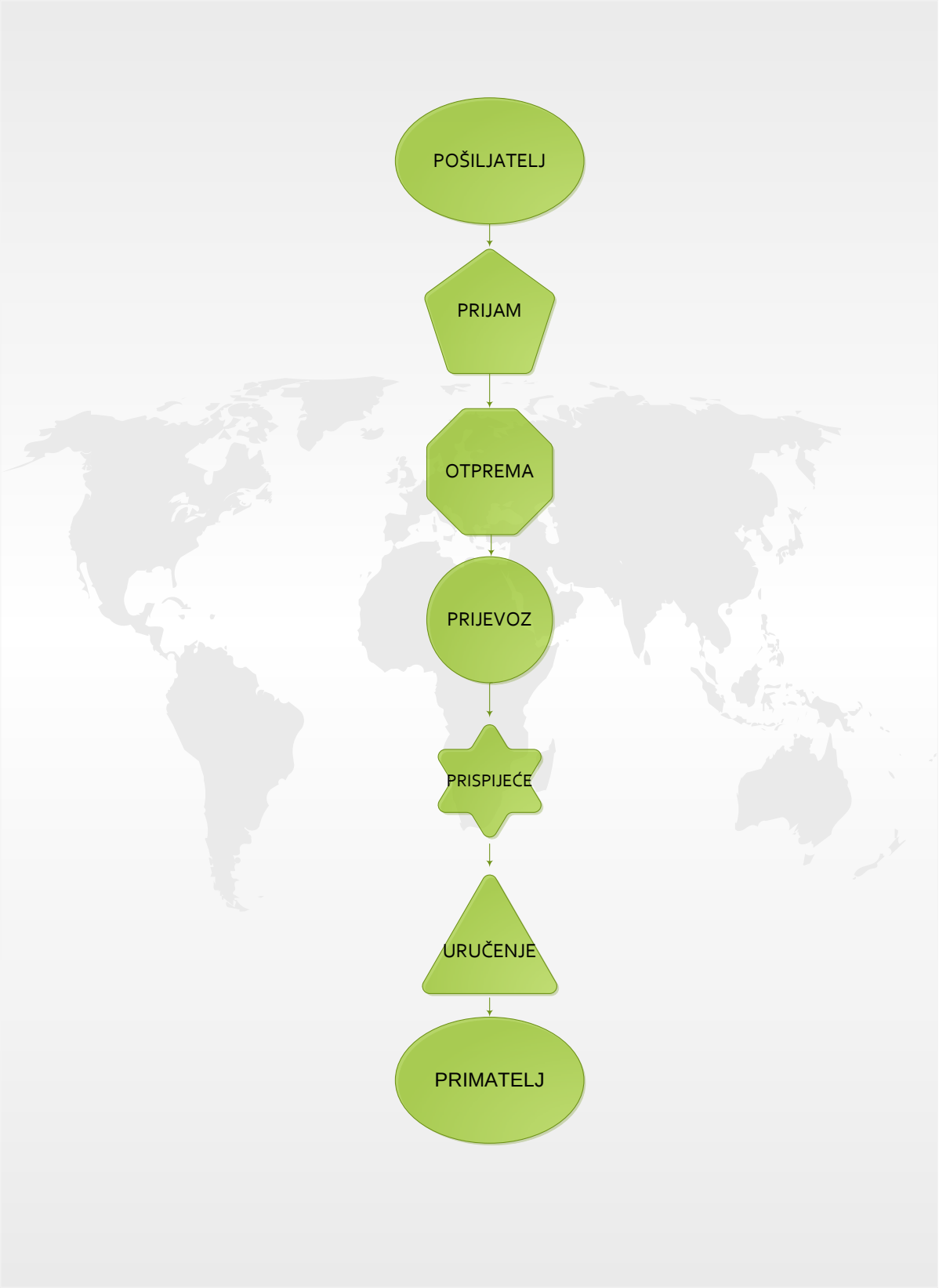
4. PROSTORNA RJEŠENJA POŠTANSKIH UREDA UVJETOVANA TEHNOLOŠKIM PROCESIMA

Učinkovitost tehnološkog procesa prijenosa poštanskih pošiljaka postiže se sredstvima poštanske mreže u koje spadaju sve naprave, uređaji, aparati i prometna sredstva za prijevoz poštanskih pošiljaka. Važno je napomenuti i sredstva potrebna za rad koja nisu tipično poštanska poput građevinskih objekata s pripadajućom infrastrukturom i namještajem.[26]

Tehnologija poštanskog prometa učinkovito optimizira procese prijenosa poštanskih pošiljaka od pošiljatelja do primatelja, a točnije bi bilo reći da je tehnologija poštanskog prometa skup točno propisanih postupaka čiji je primarni cilj učinkovit prijenos poštanskih pošiljaka. [27] Tehnološki procesi poštanskog prometa sastoji se od pet faza:

1. prijam
2. otprema
3. prijevoz
4. prispijeće
5. uručenje (Slika 2.).

[26] Tabak P.: Poštanski promet 2, Ibid., str. 87.
[27] Ibid., str. 106.



Slika 2: Dijagram toka tehnoloških faza prijenosa poštanskih pošiljaka

Izvor: Izradio autor

4.1. Tehnološka poštanska sredstva

Sredstva koja se koriste u poštanskim uredima su sva sredstva koja poštanski radnici koriste prilikom prijema pošiljaka, u fazi uručenja, te sredstva koja korisnici mogu koristiti samostalno. Šalterska sredstva su sve naprave, uređaji i aparati koje radnici koriste prilikom rada na šalteru, a to su:

- poštanski žigovi,
- računala,
- vage,
- čitači bar kodova,
- strojevi za brojanje novca,
- blagajne,
- uređaji za arhiviranje i sl.

Poštanska sredstva koja korisnici koriste samostalno bez prisutnosti poštanskih radnika su:

- različiti automati za prodaju,
- poštanski kovčežići,
- zbirni poštanski kovčežići,
- kućni poštanski kovčežići,
- bankomati,
- poštanski pretinci i sl.

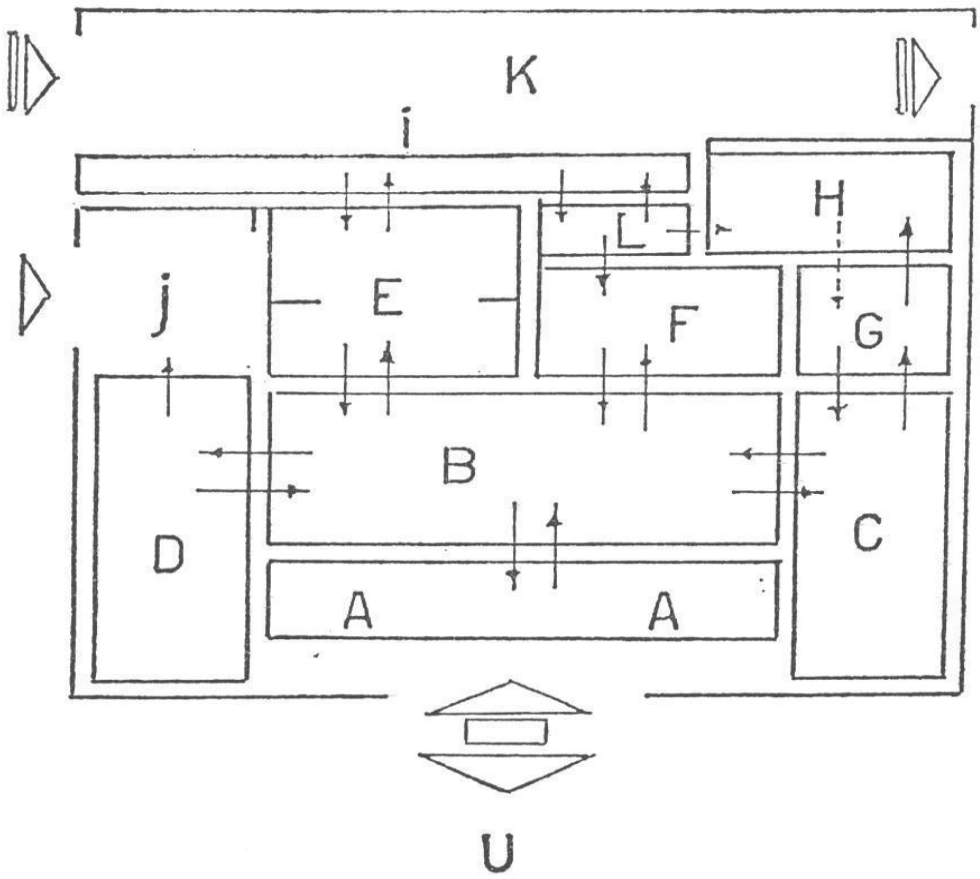
Prijevozna sredstva za prijevoz poštanskih pošiljaka u tehnološkoj fazi između otpremnog i odredišnog poštanskog središta, prilikom koncentriranja i difuzije pošiljaka, te prilikom uručenja poštanskih pošiljaka su:

- zrakoplovi,
- poštanski vagoni,
- autobusi,
- furgoni,
- kamioni,
- automobili,

- tricikli,
- motocikli i bicikli.[28]

4.2. Prostorna rješenja poštanskih ureda

Prostorna rješenja koja su uvjet da tehnološki procesi funkcioniraju moguće je ostvariti kvalitetnim postavljanjem prostornih površina i elemenata unutar poštanskih ureda. Primjer prostornog rješenja poštanskog ureda uvjetovanog tehnološkim procesima prikazan je na Slici 3.



Slika 3: Prikaz prostornog rješenja poštanskog ureda

Izvor: Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Poštanska mreža, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2014./2015., preuzeto s e-Studenta

[28] Ibid., str. 87.-100.

Objašnjenje Slike 3., koja prikazuje prostorno rješenje poštanskog ureda je slijedeće:

A. prostor samoposluge,
B. prostor internih komunikacija kojima se povezuje i osigurava pristup svim šalterskim radnim mjestima,
C. prostor glavne šalterske dvorane,
D. prostor za telekomunikacijske usluge, danas se više ne koriste unutar poštanskih objekata,
E. prostor za prijem i uručenje poštanskih paketa preko šaltera,
F. prostor za poštanske pretince,
G. prostor glavne blagajne,
H. prostor za poštonoše i pripremu prispjelih pošiljaka,
I. ukrcajno-iskrcajna rampa za pakete i vreće pri otpremi i prispijeću zaključaka,
J. prostor službenog ulaza, vertikalnih komunikacija i sanitarija,
K. dvorišni prostor za manevriranje službenih vozila i parkiralište,
L. prostor za preradu i otpremu primljenih pošiljaka,
U. glavni ulaz i izlaz za korisnike.

Prostorno rješenje na Slici 3., omogućuje da pošiljke u otpremi i/ili prispijeću budu usmjerene najkraćim tokovima do mjesta odgovarajućih tehnoloških procesa. Proizvodni procesi su riješeni i koncentrirani tako da ne dolazi do presijecanja internih tokova, a prikazani raspored proizlazi iz teoretski najpovoljnije lokacije i dovoljne veličine prostora.[29]

Raspored poslovnih prostora u poštanskim objektima treba zadovoljiti određene uvjete:

1. poslovni prostor treba biti podijeljen na dio za korisnike i na službeni dio za djelatnike,
2. treba biti predviđen poseban ulaz za korisnike i za djelatnike,
3. komunikacija za korisnike i djelatnike ne smije se presijecati,
4. prostor za korisnike treba se nalaziti u prizemlju zgrade,
5. ulaz u prostor za korisnike treba biti s javnih prometnica (ulice, trgovi,…),
6. ulaz treba biti osiguran preko vjetrobrana,

[29] Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Poštanska mreža, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2014./2015., preuzeto s e-Studenta

7. omogućen pristup invalidima, starijim i bolesnim korisnicima u skladu s propisima, urbano-tehničkim uvjetima i normama za sprječavanje arhitektonsko-urbanističkih barijera,
8. za poštanske urede s više od tri radna mjesta treba predvidjeti prolaz između prostora za korisnike i prostora voditelja poštanskog ureda,
9. treba biti predviđen izravan pristup korisnicima do poštanskih pretinaca,
10. službeni dio šalterske dvorana treba se izravno povezivati s prostorom blagajne, prostorom za otpremu pošiljaka, skladištem paketa i pomoćnim prostorijama
11. prostor za poštonoše treba se izravno povezivati s prostorom za blagajnu, otpremu pošiljaka i pomoćnim prostorijama,
12. prostorija za otpremu pošiljaka treba se povezivati s prostorom za blagajnu, pomoćnim prostorijama, s pretincima za predaju običnih pošiljaka, službenim djelom šalterske dvorane, prostorijom za poštonoše i vanjskim prostorom za predaju razmjene,
13. prostor za razmjenu zaključaka i smještaj sredstva unutrašnjeg prijevoza mora biti natkriven, a u prostoru za smještaj sredstava unutrašnjeg prijevoza treba se predvidjeti smještaj prikolica i vučnih kolica,
14. objekti se trebaju graditi tako da je omogućena ugradnja opreme i sredstava za strojnu obradu pošiljaka.[30]

[30] Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o pošti, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Zagreb, 08.01.1996., NN 5/96, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1996_01_5_81.html, 22.08.2015., 22 h

5. UTJECAJ NOVIH POŠTANSKIH USLUGA NA RAZVOJ POŠTANSKIH UREDA

Radi konkurentnosti na tržištu Hrvatska pošta (HP) svojim proizvodima i uslugama mora privući nove korisnike i zadržati postojeće. HP je tvrtka koja svakodnevno putem svoje raširene mreže i zaposlenika dolazi u kontakt s velikim brojem korisnika, a samim time ima velike mogućnosti u predstavljanju i prodaji raznih novih usluga. Uvođenje novih usluga HP omogućuje korisnicima prošireni lanac usluga uz implementaciju u već postojeće osnovne usluge. [31]

Predstavljanjem strategije razvoja i unaprjeđivanja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj, postavljeni su ciljevi koji uključuju:

- Unapređenje povezanosti globalne poštanske mreže, osiguravanje sigurne, efikasne, pristupačne i kvalitetne univerzalne poštanske usluge. Uvođenje trodimenzionalnog poštanskog sustava koji uključuje fizičku, financijsku i elektroničku komponentu.
- Osiguranje tehničkog znanja i iskustva u području poštanskog prometa, primjenom prakse i razmjenom ideja s ciljem unapređenja i razvoja kvalitetne podloge za pružanje poštanskih usluga.
- Promocija proizvoda i usluga kako bi se omogućila promocija ostalih inovativnih usluga kroz tradicionalne poštanske usluge. Internet povezanost cijelog svijeta velika su prednost za davatelje poštanskih usluga.
- Poticanje održivog razvoja poštanskih usluga, konkurentnost na tržištu uvažavajući i danas sve veći ekološki problem.

Strategijom razvoja tržišta poštanskih usluga u RH do 2020. godine doneseni su slijedeći ciljevi:

- osiguranje i zaštita slobode tržišnog natjecanja,

[31] Strategija Hrvatske pošte od 2013. do 2018., preuzeto: http://hrvatska.posta.hr/UserDocsImages//posta/Dokumenti/hrvatska-posta-strategija-razvoja.pdf, 20.08.2015., 18 h

- razvoj novih poštanskih usluga konstantnom povezanosti s komunikacijskom i prometnom infrastrukturom, s posebnim naglaskom na e-trgovinu,
- osiguranje dostupnosti i održivosti univerzalnih usluga,
- promicanje interesa građana, gospodarstva i korisnika poštanskih usluga,
- usklađivanje s ciljevima Europske Unije (EU) Strategije 2020 (EU2020), važećim EU direktivama i aktima Svjetske poštanske unije (UPU).[32]

Strategijom razvoja tržišta poštanskih usluga nastoji se isplanirati, pa čak i predvidjeti kretanje i potražnja korisnika prema novim uslugama. Strategije se stoga i rade na dulji vremenski period, da bih se korisnici mogli polagano prilagoditi novim uslugama, a time se i daje prostora da se definirani ciljevi i čimbenici usklade. Planiranjem i definiranjem željenih ciljeva potrebno je uzeti u obzir sve moguće čimbenike koji bi mogli utjecati na budućnost poštanskih usluga. Čimbenici su podijeljeni u dvije skupine na unutarnje, one na koje je moguće utjecati i na vanjske, one na koje nije moguće utjecati. Podjela čimbenika prikazana je Tablicom 1.

Trenutačnim stanjem gospodarstva može se reći da se poštanska usluga nije razvijala planiranim tokom, ali polaganim oporavkom gospodarstva, koji još uvijek traje, vidi se i nagli razvoj i porast poštanskih usluga. Čimbenici razvoja poštanskih usluga se mogu promatrati na temelju današnjeg stanja tržišta i na temelju razvoja budućih područja poštanskih usluga. Utjecaj današnjih i budućih čimbenika razvoja poštanskih usluga prikazan je Tablicom 2.

[32] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h

Tablica 1: Podjela čimbenika koji utječu na razvoj poštanskih usluga



Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h izradio autor

Tablica 2: Podjela današnji i budućih čimbenika razvoja poštanskih usluga

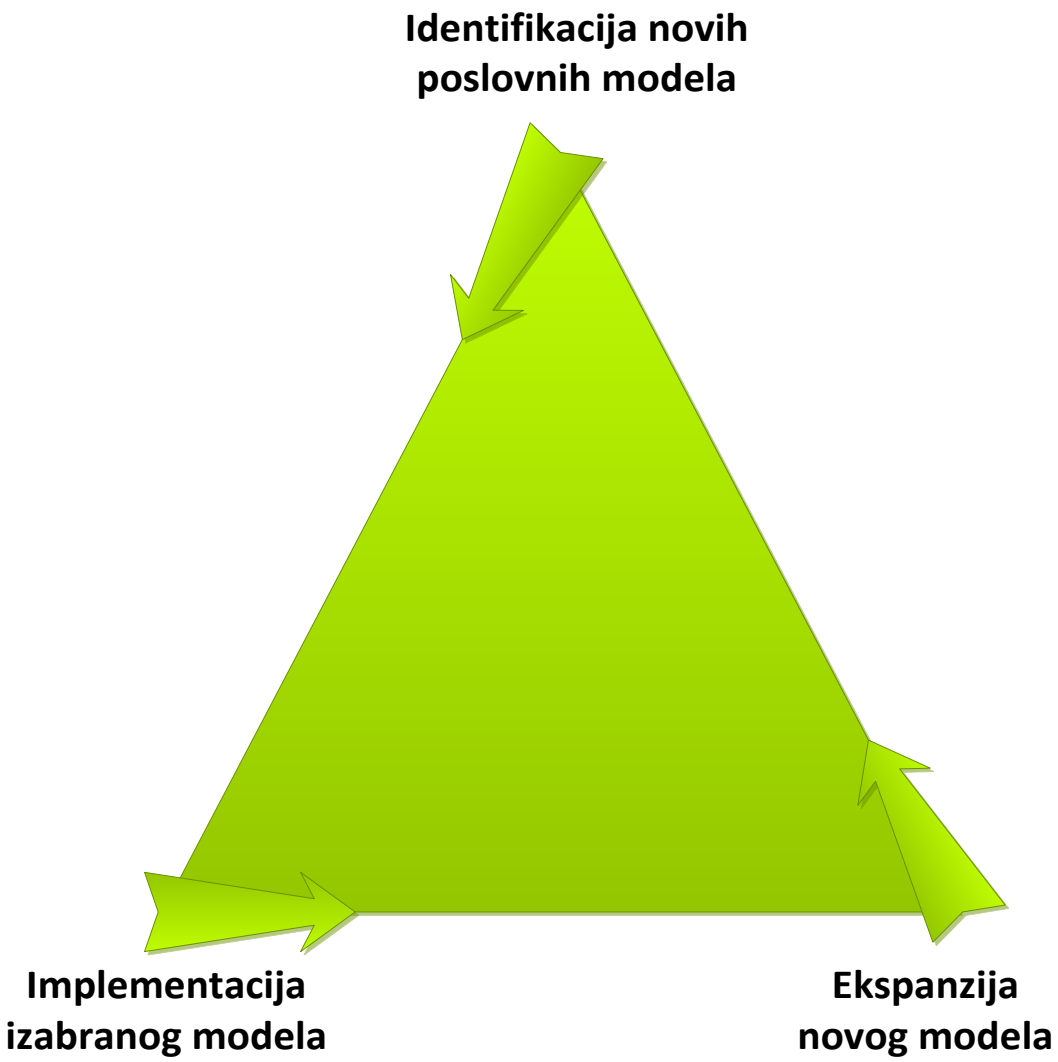


Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h, izradio autor

Ulaskom RH u Europsku Uniju, 2013. godine, tržište poštanskih usluga je liberalizirano i otvorilo se prema zemljama članicama EU. Drugim riječima može se reći da je Hrvatska postala dio „Europske obitelji“ čime si je omogućila smanjivanje cijena, povećanje trgovine i porast prometa, posebno paketskog prometa.

Davatelji poštanskih usluga primorani su brzim razvojem tehnika i tehnologija, te potražnjom za inovativnim uslugama prihvatiti promjene, što znači uvesti velike

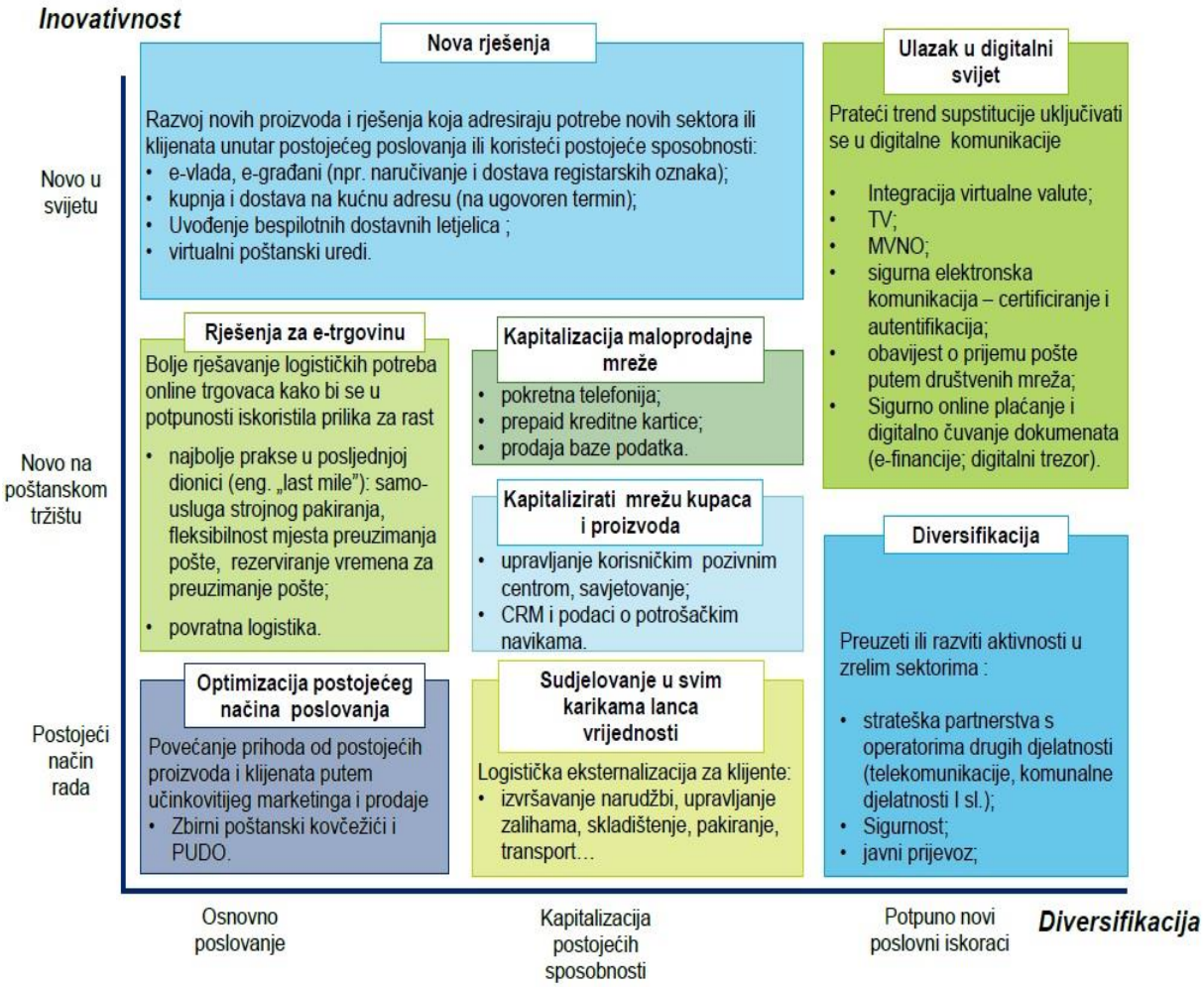
promjene tradicionalnog načina poslovanja i usklađivanje tradicionalnih usluga s drugačijim novim uslugama. Uspješnost u provođenju unaprjeđenja ovisi o razvijenosti poštanske mreže pojedinog poštanskog operatora, a samim time poštanski operator postaje velika konkurencija na tržištu poštanskih usluga. Uvođenje novih usluga i implementacija novih usluga u tradicionalan način poslovanja, tj. u tradicionalne usluga odvija se u tri faze kako je prikazano na Slici 4.



Slika 4: Grafički prikaz uvođenja novih usluga i implementacije novih usluga u tradicionalan model poslovanja

Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h, izradio autor

Prikaz Slike 5. predstavlja niz alternativnih rješenja kojima se davatelji usluga prilagođavaju novonastaloj potražnji na tržištu poštanskih usluga.



Slika 5: Primjer nedavnih novih proizvoda i usluga razvijenih od strane davatelja poštanskih usluga diljem svijeta

Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h

5.1. Unapređenje postojećih poštanskih usluga i nove poštanske usluge

Unapređivanjem tehnologija i razvojem različitih elektroničkih pomagala život ljudi kreće se ubrzanim tokom, stoga se davatelji poštanskih usluga trebaju prilagoditi takvo ubrzanom životu ljudi. Poštanski davatelji usluga se odlučuju za unapređivanje postojećih usluga, te pored standardne dostave na kućnu adresu ili na radno mjesto sada se nude usluge poput:

- Skupni poštanski kovčežići – sigurno mjesto i pristupačno za korisnike, manji troškovi dostave za davatelje poštanskih usluga. Trenutačno u RH nema uvedene takve usluge, ali se smatra da je to idealna usluga za predgrađa, ruralna mjesta i sl.
- Koncept automatizacije mjesta prijama i uručenja (*eng. pick-up point & drop-off point* - PUDO) – povećanjem automatizacije smanjuje se broj neuručenih pošiljaka, a samim time smanjuju se i troškovi davatelja usluga. Sustav radi da prilikom upisivanja adrese korisnik navede PUDO adresu i svoj korisnički kod, a zatim se dobije kod pomoću kojeg se pošiljka podiže, vrlo je slično i slanje pošiljke, a sva naplata se vrši preko kreditnih kartica. [33] Prednosti i nedostaci PUDO sustava navedeni su u Tablici 3.

[33] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h

Tablica 3: Prednosti i nedostaci PUDO sustava

Prednosti PUDO sustava	Nedostaci PUDO sustava
Fleksibilnost i praktičnost uručenja pošiljaka	Visoki troškovi implementacije
Jednostavan prijam pošiljaka	Pronalazak odgovarajuće PUDO lokacije
Niži troškovi	Edukacija korisnika
Kvalitetno prikupljanje korisničkih podataka	

Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h, uredio autor

- Kupovina s konsolidiranom dostavom – više dostava se obavlja od jednom čime se smanjuju troškovi dostave za davatelja usluge i pojeftinjuje usluga za korisnike.
- Dostavljanje uzoraka – usluga namijenjena poduzećima za dostavu uzoraka i reklamnih materijala, čime davatelj poštanske usluge preuzima potpunu brigu o uzorcima, a poduzeća dobivaju od davatelja usluge gotove rezultate od reklamne kampanje i bazu podataka potencijalnih kupaca.
- Izrada vlastitih poštanskih maraka – davatelj putem Interneta korisnicima nudi razne alate za kreiranje vlastitih poštanskih maraka, čestitaka i razglednica čime se potiče kreativnost korisnika.
- Marketinška istraživanja i prodaja podataka – pošta ima svakodnevni protok velikog broja korisnika, stoga je idealno mjesto za marketinška istraživanja i prikupljanje podataka koja kasnije mogu prodati. Nedostatak ove usluge je nedostatak stručnog kadra.
- Konzultantske usluge izravnog marketinga – poštanski operatori imaju velike baze podataka o svojim korisnicima koje nisu potpune, ovom uslugom omogućilo bi se popunjavanje baze podataka, ali zahtjeva velika ulaganja u zapošljavanje visokoobrazovanog kadra iz područja marketinga.

- 3D ispis – ispisivanje trodimenzionalnih predmeta, tehnologija se već koristi u izradi širokog raspona proizvoda, ali iziskuje velika novčana ulaganja. Uslugu 3D ispisa nije realno očekivati u RH na tržištu poštanskih usluga radi velikih novčanih izdavanja koje iziskuje nabava ovakvih uređaja i materijala.
- Različite aplikacije vezane za e-trgovinu – putem različitih aplikacija koje nude davatelji usluga, korisnici bih mogli odabrati željene usluge o dostavi, raznim obavijestima o prispijeću pošiljaka i sl.
- e-poštanske usluge – Internet se smatra glavnim kanalom za ponudu e-poštanskih usluga i danas je dostupan gotovo u čitavom svijetu, ali mnogi davatelji poštanskih usluga još nisu ponudili svojim korisnicima takav oblik usluge.[34] U Tablici 4. navedene su e-usluge koje bi uvelike koristile davateljima poštanskih usluga.

Tablica 4: e-poštanske usluge od interesa davatelja poštanskih usluga

Usluge e-financija	**Usluge e-vlade**
Elektronsko izdavanje računa	Digitalni identitet
Elektronsko upravljanje računom	Obnova vozačke dozvole
Elektronska doznaka	Online kupovina ulaznica
Online plaćanje računa	Elektronska sveučilišna registracija
Upravljanje računima	Elektronska isplata mirovina
E-plaćanje računa za vodoopskrbu	Online prijava za putovnicu
E-plaćanje računa za struju	Elektronsko upravljanje liječničkim dosjeima za pacijente
E-plaćanje telefonskog računa	Elektronske liječničke potvrde
Elektronski transfer novca	Elektronska naplata javnih zdravstvenih pristojbi
Usluge e-trgovine	Elektronski dokumenti za izvoz
Online trgovina filatelističkih proizvoda	Elektronski carinski dokumenti
Online trgovina poštanskih proizvoda	**Usluge e-pošte**
Online trgovina ne-poštanskih proizvoda	Pristupna točka javnom Internetu u poštanskim uredima
Pretplata na časopise	Informacije o uslugama i tarifama na web stranici
Web usluga i kontakt za e-trgovinu	Elektronski poštanski sandučić
Web certifikati	Online izravna pošta
	Registrirana elektronska pošta
	Elektronska marka

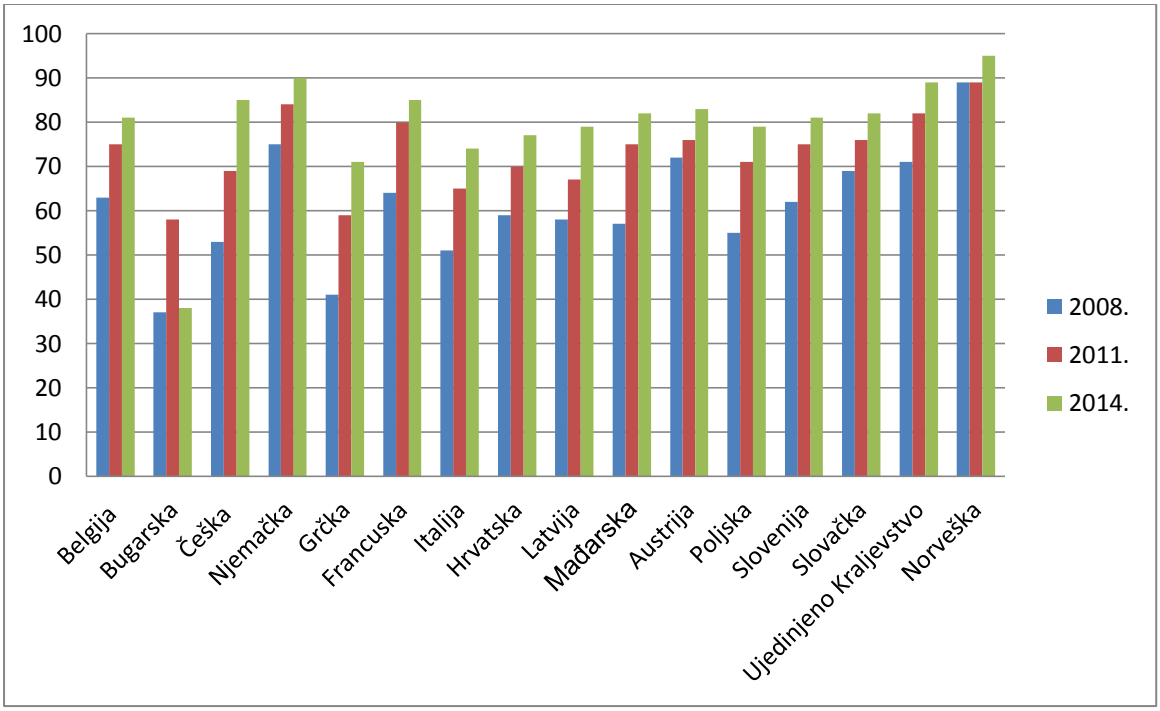
[34] Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h

Prilagođene elektronske marke
Elektronska poštanska certificirana marka
Elektronski potpis
E-telegram
E-razglednica
Online burofax
Hibridna pošta
Pretraživanje poštanskog broja
Provjera valjanosti poštanske adrese
Pretraživanje lokacija poštanskih ureda
Online promjena adrese
Online zadržavanje isporuke
Praćenje i traženje
Elektronska obavijest pošti o potrebi podizanja pisma
Elektronska obavijest primatelju da će se pismo dostaviti
Elektronska obavijest pošiljatelju da je pismo isporučeno
Elektronska obavijest pošti o potrebi podizanja paketa
Elektronska obavijest primatelju da će se paket dostaviti
Elektronska obavijest pošiljatelju da je paketna pošiljka dostavljena
Online provjera sadržaja poštanskog kovčežića
Web usluga i kontakt
Aplikacije na mobilnim uređajima

Izvor: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h, uredio autor

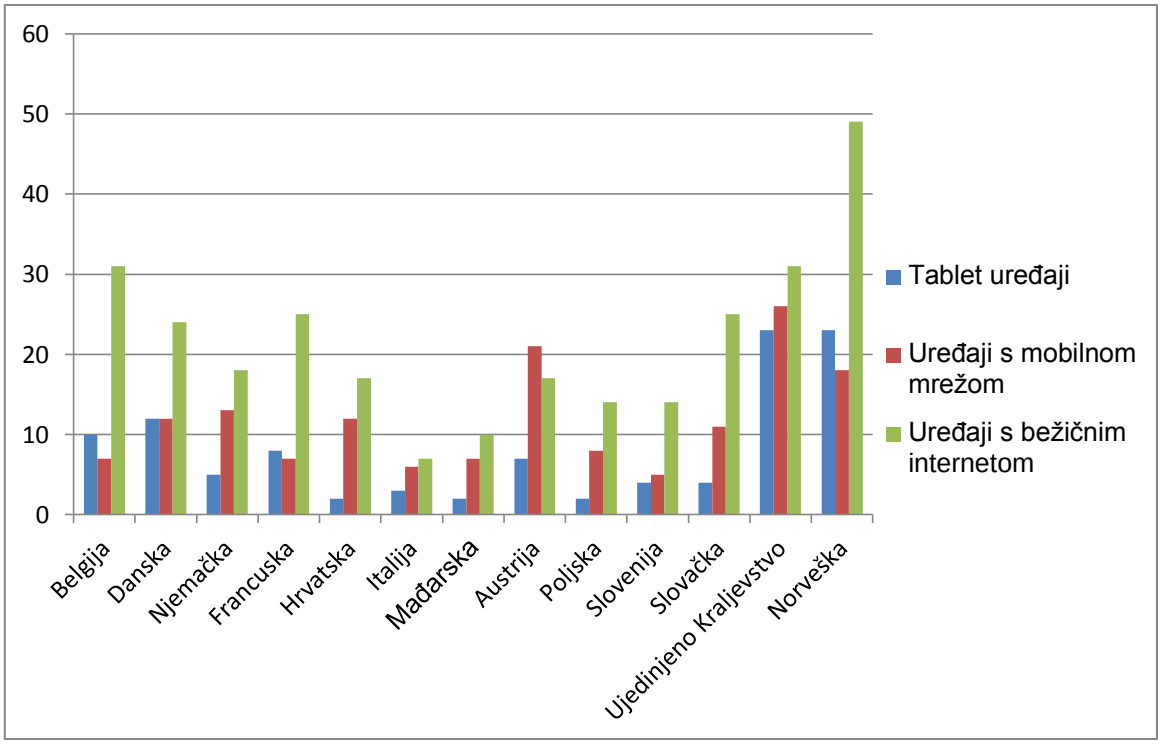
5.2. Utjecaj novih poštanskih usluga na razvoj poštanskih ureda

Nove poštanske usluge bazirane su za rad putem Interneta, koji je danas gotovo neizostavan dio ljudskog života. Nove usluge se razvijaju u skladu s trendom porasta i razvoja različitih „pametnih“ tehnologija, jer je danas neizostavan dio svakog kućanstva računalo i/ili pametni telefon sa pristupom Internetu. Grafikonom 1. prikazan je postotak kućanstava koji ima pristup Internetu u periodu od 2008. do 2014. godine. Pristup Internetu putem mobilnih uređaj više koriste osobe mlađe životne dobi, pa je zastupljen u nešto manjem postotku kako je prikazano Grafikonom 2.



Grafikon 1: Postotak kućanstava koji ima pristup Internetu

Izvor: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do, preuzeto: 30.08.2015., 20 h, uredio autor



Grafikon 2: Postotak korištenja Interneta preko mobilnih uređaja u 2012. godini

Izvor: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do, preuzeto: 30.08.2015., 20 h, uredio autor

Nove usluge zahtijevaju i unapređivanje poštanskih ureda koja su mjesto gdje se nove poštanske usluge najbolje mogu reklamirati i objasniti potencijalnim korisnicima. Poštanski ured danas je mjesto u kojem se može obaviti više stvari odjednom, dok je prije samo desetak godina poštanski ured bio mjesto plaćanja računa, slanja pisma/paketa i podizanje pisma/paketa. Dolaskom u poštanski ured prvo se nailazi na brojne konzole koje služe za izlaganje maloprodajnog asortimana, poput:

- uredskog i školskog pribora,
- igračaka i darova,
- omotnica, kutija i čestitaka,
- igre na sreću (loto, srećke i sl.),
- tehničke robe (mobiteli, tableti, kuhinjska pomagala i sl.),
- knjiga i multimedije.

Maloprodajni asortiman je dostupan i putem ePoste, Internet trgovine HP-a koja nudi još veći izbor maloprodajnog asortimana svojim korisnicima.

Kako bi se smanjile gužve i konflikti u poštanskim uredima, većina poštanskih ureda koristi se redomatima. Redomati su uređaji kojima je cilj administrirati redove u poslovnim prostorima s velikim protokom ljudi. Osoba dolaskom do redomata izabire koju vrstu usluge treba, a uređaj joj izdaje redni broj, koji će se prikazati na ekranu kada ta osoba bude na redu za željeni šalter.

Neizostavni dio svakog poštanskog ureda je Financijski kutak, gdje se korisnicima pruža sve potrebne informacije o novim uslugama, a ujedno služi i za plaćanje računa i obavljanje ostalih usluga. HP je krenula s projektom Financijski kutak prije otprilike godinu dana kada su krenula brojna preuređenja poštanskih ureda diljem RH. Financijski kutak je poseban po tome što se korisnicima pristupa na drugačiji način, korisnici mogu sjesti prilikom obavljanja usluga i pruža im se drugačiji pristup i uvid u nove usluge. Financijski kutak je izdvojeni od ostatka šaltera, posebno je prilagođen za korištenje osobama s invaliditetom i prvenstveno služi za pružanje složenijih „novih“ usluga.

Nove usluge HP-a mijenjaju se u skladu s potražnjom korisnika i razvojem tehnologija, pa su se tako prije dvije godine u pojedinim poštanskim uredima mogle

obaviti usluge poput otkupljivanja zlata i otkupljivanja starih mobitela koje se danas više ne mogu pronaći u poštanskim uredima. Danas je potražnja za uslugama drugačija, pa su danas u ponudi usluge poput:

- evotv-a
- stambene štedionice Hrvatske poštanske banke (HPB)
- različiti investicijski fondovi
- plaćanje računa bez naknade s ugovorenim partnerima HP-a
- različite ugovorne usluge
- Tax Free – usluga povrata poreza na dodanu vrijednost za robu kupljenu u inozemstvu
- ORYX asistencija – paketi pomoći na cesti i u kući
- mogućnost kupovine i nadoplate ENC uređaja
- Croatia osiguranje
- mjenjačnica.[35]

Sama bit poštanskog ureda se ne mijenja uvođenjem novih usluga, ali poštanski uredi se moraju mijenjati u skladu s novim uslugama, tako se uvode redomati, različiti LCD ekrani (en. *liquid crystal display*) za reklamiranje usluga unutar poštanskih ureda, neizostavan dio poštanskog ureda su brojna računala putem koji se obavljaju sve transakcije i usluge.

[35] http://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge, preuzeto: 28.08.2015., 11 h

6. PRIMJER PROSTORNOG UREĐENJA POŠTANSKOG UREDA DUGO SELO 10370

Poštanski ured Dugo Selo sagrađen je 1980. godine, po sjećanju prve voditeljice poštanskog ureda, jer dokumentacija iz tog doba nije dostupna. Poštanski ured Dugo Selo je samostojeći objekt smješten u samom centru grada Dugog Sela. Razdvajanjem Hrvatske pošte i telekomunikacija (HPT), 1999. godine, na Hrvatsku poštu d.d. i Hrvatske telekomunikacije d.d., podijeljeno je i vlasništvo nad objektom.

Objekt se prostire na 2409 m² , od kojih otpada 504,26 m² na infrastrukturu Hrvatske pošte, a 622,71 m² na infrastrukturu Hrvatskih telekomunikacija.[36] Detalji zemljišnih knjiga prikazani su Slikom 6.

Tablica 5: Detalji PU 10370 Dugo Selo

Detalji poštanskog ureda		
Poštanski ured	10370 Dugo Selo	
Ulica	Josipa Zorića 26	
Mjesto	Dugo Selo	
Grad	Dugo Selo	
Županija	Zagrebačka	
Telefon	01/ 6626-403	
Fax	01/6626-401	
Vrsta poštanskog ureda	s dostavnim područjem, više od tri radna mjesta	
Radno vrijeme	Ponedjeljak-Petak	7-20 h
	Subota	7:30-13:30 h
	Nedjelja	ne radi
Ostale usluge	Western Union, Mjenjački poslovi, Croatia osiguranje, HPB štedionica	

Izvor: http://www.posta.hr/default.aspx?pretpum&uredi=100, preuzeto: 01.09.2015., 16 h, uredio autor

[36] http://e-izvadak.pravosudje.hr/detalji-etaze.htm?etazniUdioId=1264980016&ulozakId=1107590016&sudId=16, preuzeto: 01.09.2015., 15 h

Osnovni detalji o PU Dugo Selo mogu se preuzeti na službenim Internet stranicama Hrvatske pošte, Tablica 3.



Prikaz z.k. uloška - neslužbena kopija

REPUBLIKA HRVATSKA
OPĆINSKI GRAĐANSKI SUD U ZAGREBU
ZEMLJIŠNOKNJIŽNI ODJEL DUGO SELO
Stanje na dan: **31.08.2015.**

Katastarska općina: **DUGO SELO II** — Broj uloška: **25**
Broj zadnjeg dnevnika: **POČETNO STANJE** — **ETAŽNO VLASNIŠTVO S ODREĐENIM OMJERIMA**
Aktivne plombe: — **Poduložak 1**

ZK uložak je verificiran

A
Posjedovnica
PRVI ODJELJAK

Redni broj	Broj zemljišta (kat.čestice)	Oznaka zemljišta	Površina u			Primjedbe
			m^2	jutra	čhv	
1.	969	ZGRADA I DVORIŠTE U MJESTU	2409			

B
Vlastovnica

Redni broj	Upisi	Primjedbe
1. ETAŽA 438/1000		
1.	povezano s vlasništvom posebnog dijela, poslovnog prostora P1 u podrumu i visokom prizemlju sa natkrivenim trijemom koji se sastoji od poslovnih i sporednih prostorija ukupne korine površine sa 504,26 m2, te površine zemljišta ispod i oko zgrade.	
1.	**HP - HRVATSKA POŠTA D.D. JURIŠIĆEVA 13, ZAGREB 1/1**	

C
Teretovnica

Redni broj	Upisi	Iznos tereta	Primjedbe
Tereta nema!			

Slika 6: Zemljišnoknjižni uložak dijela Hrvatske pošte d.d.

Izvor: http://e-izvadak.pravosudje.hr/detalji-etaze.htm?etazniUdioId=1264980016&ulozakId=1107590016&sudId=16, preuzeto: 01.09.2015., 15 h

Prostorno rješenje PU Dugo Selo objašnjeno je slikama, od Slike 7. koja prikazuje ulaz za stranke do Slike 16. koja prikazuje plan PU 10370.



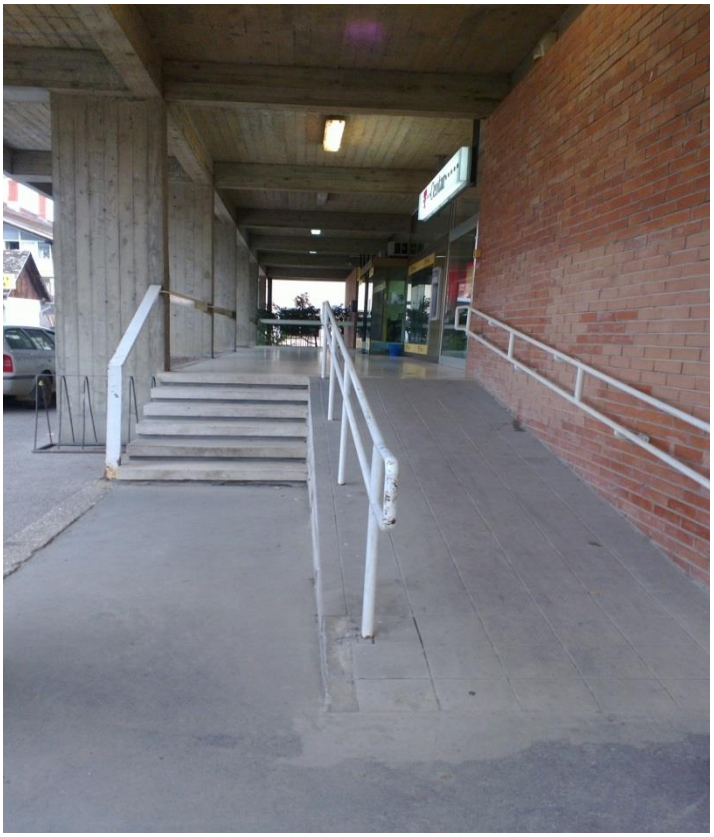
Slika 7: Ulaz za korisnike

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 8: Utovarno-istovarna rampa i stražnji ulaz za radnike PU 10370

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 9: Prilazna rampa za osobe s poteškoćama u kretanju

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 10: Garaža za mopede

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 11: Parkiralište PU 10370

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 12: Sala za korisnike poštanskih usluga s konzolama za izlaganje maloprodajnog asortimana

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 13: Šalterska dvorana

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



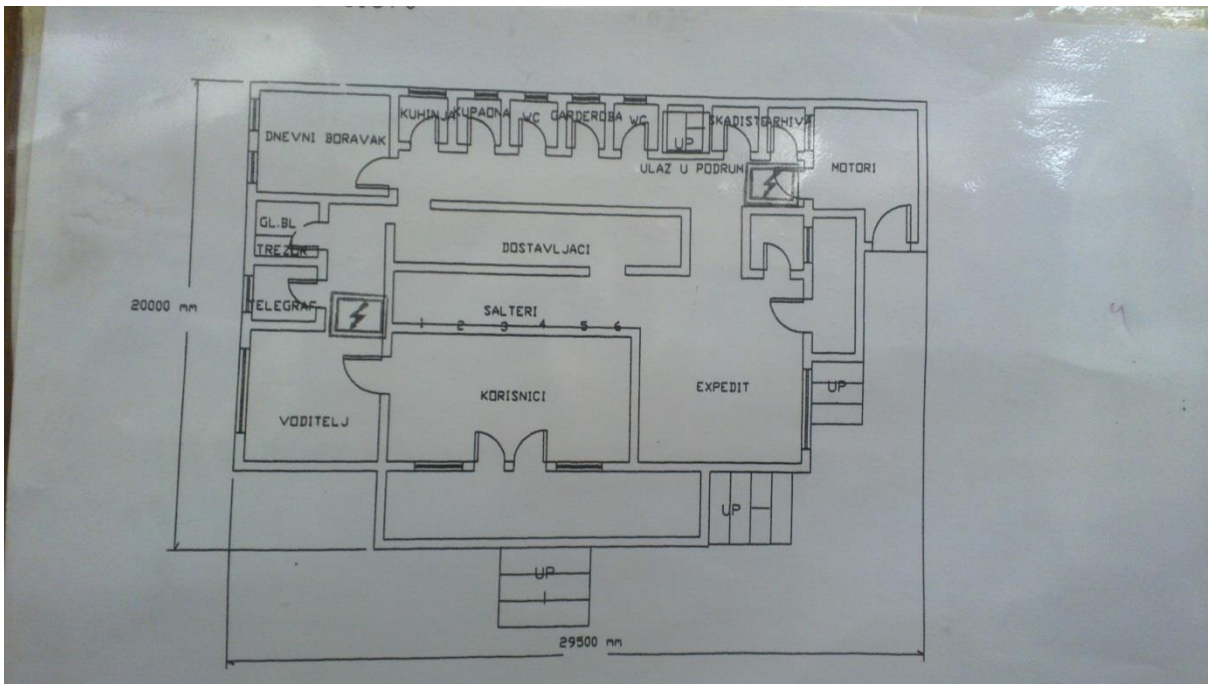
Slika 14: Prostorija za poštonoše

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 15: Skladište paketa

Izvor: slikao autor, studeni 2014.



Slika 16: Poštanski ured 10370

Izvor: slikao autor, studeni 2014.

7. ZAKLJUČAK

Razvijena poštanska mreža važna je za cijelu zemlju u kojoj se nalazi. Poštanski uredi kao čvorišta poštanske mreže pridonose razvoju ruralnih dijelova, kako je razvijen pojedini dio zemlje ovisi koji će se tip poštanskog ureda otvoriti na tome području.

Kako bih poštanski objekti bili sigurni za rad i boravak korisnika i zaposlenika pošte, moraju se graditi po određenim normama, regulativama, pravilnicima i zakonima. Sudionici u izgradnji poštanskih objekata također moraju biti ovlaštene osobe obrazovane za obavljanje određenog djela izgradnje. Sva pravila za sudionike izgradnje i uvjete izgradnje objekata navedena su u Zakonu o gradnji koji je objavljen u Narodnim novinama.

Tehnološka sredstva koja se koriste u poštanskim uredima su različita ovisno o kojoj tehnološkoj fazi je riječ. Postoji pet faza: prijam, otprema, prijevoz, prispijeće i uručenje. Tehnološka poštanska sredstva su svi uređaji, aparati i naprave koje koriste zaposlenici pošte i sami korisnici poštanskih usluga samostalno.

Nove poštanske usluge prate trendove razvoja tehnologije i bazirane su na korištenju Interneta. Kako je u današnje vrijeme postotak osoba koje koriste Internet na svim mogućim uređajima, vrlo velik razvoj novih usluga kreče se u dobrom smjeru. Poštanski operatori traže i načine kako sačuvati tradicionalne usluge implementacijom novih usluga, pa se tako razvijaju usluge poput samostalnog dizajniranja poštanske marke, čestitke ili razglednice, praćenja pošiljke putem Interneta i sl.

Prostorna uređenja poštanskih ureda ovise o tipu poštanskog ureda i vrsti objekta u kojemu se ustrojava poštanski ured. Većina poštanskih ureda je slično organizirana, svi se sastoje od sale za korisnike, šalterske dvorane i dodatnog prostora. Poštanski ured Dugo Selo je ured s dostavnim područjem s više od tri radna mjesta i nije iznimka u prostornom uređenju.

LITERATURA

1. Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998.
2. Tabak P.: Poštanski promet 2, Rabus media, Zagreb, 2004.
3. Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Poštanska mreža, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2014./2015., preuzeto s e-Studenta
4. Blašković Zavada J.: Predavanja iz kolegija Osnove prometne infrastrukture, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, akademska godina 2013./2014., preuzeto s e-Studenta
5. Pravilnik o pošti, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Zagreb, NN 37/95, 89/95 i 5/96, preuzeto: http://www.propisi.hr/files/File/IVANA%20-%20PROPISI%20IV/344.700%20P%20o%20posti.doc., 31.08.2015., 20 h
6. Zakon o gradnji, donio: Hrvatski sabor, Zagreb, 06.12.2013., NN 153/13, preuzeto:http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_153_3221.html, 11.08.2015., 10 h
7. Pravilnik o održavanju građevina, donijelo: Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, Zagreb, 10.10.2014, NN 122/14, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_10_122_2343.html, 31.08.2015., 22 h
8. Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o pošti, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Zagreb, 08.01.1996., NN 5/96, preuzeto: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1996_01_5_81.html, 22.08.2015., 22 h
9. Strategija Hrvatske pošte od 2013. do 2018., preuzeto: http://hrvatska.posta.hr/UserDocsImages//posta/Dokumenti/hrvatska-posta-strategija-razvoja.pdf, 20.08.2015., 18 h
10. Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, donijelo: Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, 2014., preuzeto: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija_postanske_usluge_RH_v54-listopad.pdf, 23.08.2015., 19 h
11. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do
12. http://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge, preuzeto: 28.08.2015., 11 h
13. http://www.posta.hr/default.aspx?pretpum&uredi=100, preuzeto: 01.09.2015., 16 h
14. http://e-izvadak.pravosudje.hr/detalji-etaze.htm?etazniUdioId=1264980016&ulozakId=1107590016&sudId=16, preuzeto: 01.09.2015., 15 h

POPIS SLIKA

Slika 1: Grafički prikaz sudionika u procesu gradnje 12
Slika 2: Dijagram toka tehnoloških faza prijenosa poštanskih pošiljaka 21
Slika 3: Prikaz prostornog rješenja poštanskog ureda 23
Slika 4: Grafički prikaz uvođenja novih usluga i implementacije novih usluga u tradicionalan model poslovanja 30
Slika 5: Primjer nedavnih novih proizvoda i usluga razvijenih od strane davatelja poštanskih usluga diljem svijeta 31
Slika 6: Zemljišnoknjižni uložak dijela Hrvatske pošte d.d. 40
Slika 7: Ulaz za korisnike 41
Slika 8: Utovarno-istovarna rampa i stražnji ulaz za radnike PU 10370 41
Slika 9: Prilazna rampa za osobe s poteškoćama u kretanju 42
Slika 10: Garaža za mopede 42
Slika 11: Parkiralište PU 10370 43
Slika 12: Sala za korisnike poštanskih usluga s konzolama za izlaganje maloprodajnog asortimana 43
Slika 13: Šalterska dvorana 44
Slika 14: Prostorija za poštonoše 44
Slika 15: Skladište paketa 45
Slika 16: Poštanski ured 10370 45

POPIS TABLICA

Tablica 1: Podjela čimbenika koji utječu na razvoj poštanskih usluga 28
Tablica 2: Podjela današnji i budućih čimbenika razvoja poštanskih usluga 29
Tablica 3: Prednosti i nedostaci PUDO sustava 33
Tablica 4: e-poštanske usluge od interesa davatelja poštanskih usluga 34
Tablica 5: Detalji PU 10370 Dugo Selo 39

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Postotak kućanstava koji ima pristup Internetu 36
Grafikon 2: Postotak korištenja Interneta preko mobilnih uređaja u 2012. godini 36

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

METAPODACI

Naslov rada: Tehničko-tehnološki elementi projektiranja poštanskih ureda

Autor: Dijana Bunjko

Mentor: izv.prof.dr.sc. Jasna Blašković Zavada

Naslov na drugom jeziku (engleski):

Technical and Technological Design Elements of Post Offices

Povjerenstvo za obranu:

- prof.dr.sc. Zvonko Kavran , predsjednik
- izv.prof.dr.sc. Jasna Blašković Zavada , mentor
- dr.sc. Tomislav Kljak , član
- prof.dr.sc. Marinko Jurčević , zamjena

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

Zavod: Zavod za poštanski promet

Vrsta studija: sveučilišni

Naziv studijskog programa: Promet

Stupanj: preddiplomski

Akademski naziv: univ. bacc. ing. traff.

Datum obrane završnog rada: **15.09.2015.**

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj završni 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 završnog rada pod naslovom **Tehničko-tehnološki elementi projektiranja poštanskih ureda**

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

Student/ica:

U Zagrebu, 7.9.2015

(potpis)