

# Analiza ostvarenih poštanskih usluga na području poštanskog ureda

---

**Barišić, Monika**

**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:119:502992>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-11**



*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI**

**MONIKA BARIŠIĆ**

**ANALIZA OSTVARENIH POŠTANSKIH USLUGA NA  
PODRUČJU POŠTANSKOG UREDA**

**ZAVRŠNI RAD**

**ZAGREB, 2015.**

Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet prometnih znanosti

**ZAVRŠNI RAD**

**ANALIZA OSTVARENIH POŠTANSKIH USLUGA NA  
PODRUČJU POŠTANSKOG UREDA**

**ANALYSIS OF ACCOMPLISHED POSTAL SERVICES ON  
POSTAL OFFICE TERRITORY**

Mentor: dr. sc. Tomislav Kljak

Student: Monika Barišić, 0135226796

Zagreb, rujan 2015.

## SAŽETAK

U radu je prikazana analiza ostvarenih poštanskih usluga na području poštanskog ureda s dostavnim područjem s posebnim osvrtom na pismovne i paketske pošiljke. Razvoj novih tehnologija traži prilagođavanje i poštanskih usluga poštanskog ureda koje se nude korisnicima s obzirom na njihove potrebe. Analizirane strukture poštanskih usluga ovise o vrsti pošiljaka koje su prodane korisnicima u promatranom razdoblju. Primjenom određenih modela utvrđena je srednja vrijednost najprodavanijih poštanskih pošiljaka i stopa pokrivenosti uplata isplatama.

**KLJUČNE RIJEČI:** poštanske usluge; poštanski ured; struktura usluga

## SUMMARY:

In this essay the analysis of achieved postal services in the area of post office with delivery area with special reference on the postal packages is shown. The development of new technologies require adjustment of postal services of post office which are offered to clients considering their needs. Analysed structure of postal services depend on the type of the packages which are sold to the clients in the observed period. With application of certain models it is established the average amount of the best - selling postal packages and the rate of payment coverage with payouts.

**KEYWORDS:** postal services; post office; structure services

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. PREGLED POŠTANSKIH USLUGA .....	2
2.1. Klasične poštanske usluge .....	4
2.2. Posebne poštanske usluge.....	6
2.3. Dopunske i ostale poštanske usluge .....	9
2.4. Novi trendovi u razvoju poštanskih usluga.....	10
3. POŠTANSKI UREDI KAO ELEMENTI POŠTANSKE MREŽE .....	12
3.1. Poštanski uredi s dostavnim područjem .....	14
3.2. Poštanski uredi bez dostavnog područja .....	15
3.3. Sezonski poštanski uredi .....	16
3.4. Posebni dijelovi poštanskog ureda .....	17
4. DEMOGRAFSKE, GOSPODARSKE, PROMETNE, ADMINISTRATIVNE I DRUGE RELEVANTNE ZNAČAJKE PROMATRANOG PODRUČJA.....	18
5. IZRAČUNI OSTVARENOG PROMETA ZA PROMATRANO PODRUČJE.....	23
5.1. Medijalna sredina vrijednosti težine paketa .....	24
5.2. Indeksi niza kvalitativnih podataka.....	25
5.3. Stopa pokrivenosti isplata uplatama .....	27
6. ANALIZA DOBIVENIH REZULTATA.....	30
6.1. Ostvarena struktura poštanskih usluga na području poštanskog ureda.....	30
6.2. Struktura paketskih pošiljaka prema vrsti prometa za promatrano područje..	32
6.3. Struktura pojedine pošiljke za promatrano područje .....	35
6.4. Udio pojedinih pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet.....	36
6.5. Struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge.....	38
7. ZAKLJUČAK .....	40
LITERATURA.....	41
POPIS SLIKA .....	42
POPIS TABLICA .....	43
POPIS GRAFIKONA .....	44

## 1. UVOD

Poštanske usluge su konačni proizvod davatelja poštanskih usluga. Njihova osnovna korisnost za pošiljatelja je u tome što se pošiljka prenosi iz jednoga mjesta u drugo, u nekom unaprijed određenom vremenu. Razvoj novih tehnologija i širenje poštanskog tržišta uzrokuje stvaranje novih poštanskih usluga, koje su dostupnije korisnicima te prilagođene njihovim potrebama.

Poštanski objekti namijenjeni pružanju usluga korisnicima u prijmu i uručanju nazivaju se poštanski uredi, koji se dijele na poštanske urede s dostavnim područjem, poštanske urede bez dostavnog područja te na sezonske, ugovorene, pokretne, izmjenične i poštanske urede carinjenja.

Svrha završnog rada je prikazati i analizirati ostvarene poštanske usluge na području promatranog poštanskog ureda. Cilj završnog rada je temeljem dobivenih statističkih podataka analizirati dobivene podatke ostvarenih usluga na području poštanskog ureda. Naslov završnog rada je: Analiza ostvarenih poštanskih usluga na području poštanskog ureda.

Rad je podijeljen u sedam cjelina. U drugom poglavlju opisane su i podijeljene glavne poštanske usluge te navedeni glavni trendovi u razvoju poštanskih usluga. U trećem poglavlju opisani su poštanski uredi kao elementi poštanske mreže. Prikaz poštanskih ureda na području Grada Velike Gorice nalaze se u četvrtom poglavlju, gdje su prikazani i izračuni broja stanovnika s obzirom na vrstu poštanskog ureda na području Grada. Petim poglavljem prikazana je medijalna sredina izračuna paketskih pošiljaka, stopa pokrivenosti isplata uplatama te indeksi niza kvalitativnih podataka. U šestom poglavlju provedena je analiza dobivenih statističkih podataka pomoću ostvarenih struktura u području poštanskih usluga, paketskih pošiljaka, pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet, promet pojedinih pošiljaka za promatrani poštanski ured te struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge.

## 2. PREGLED POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski promet nastaje obavljanjem poštanskih usluga putem poštanske mreže, uz definirane načine, pravila i postupke poštanske tehnologije. Poštanske usluge, prema Zakonu o poštanskim uslugama, NN 78/15, Članak 2., Stavak (1), su usluge koje uključuju svako postupanje s poštanskim pošiljkama od strane davatelja poštanskih usluga, a osobito prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutarnjem ili međunarodnom poštanskom prometu.

Pod poštanskim uslugama podrazumijevaju se posebne, dopunske i ostale poštanske usluge koje zahtijeva primatelj ili pošiljatelj prilikom predaje ili prije uručjenja poštanske pošiljke, novčarske usluge putem pošte, telekomunikacijske usluge u pošti te druge usluge koje pošta obavlja (trgovačke usluge, osiguravajuće usluge i sl.).<sup>1</sup>

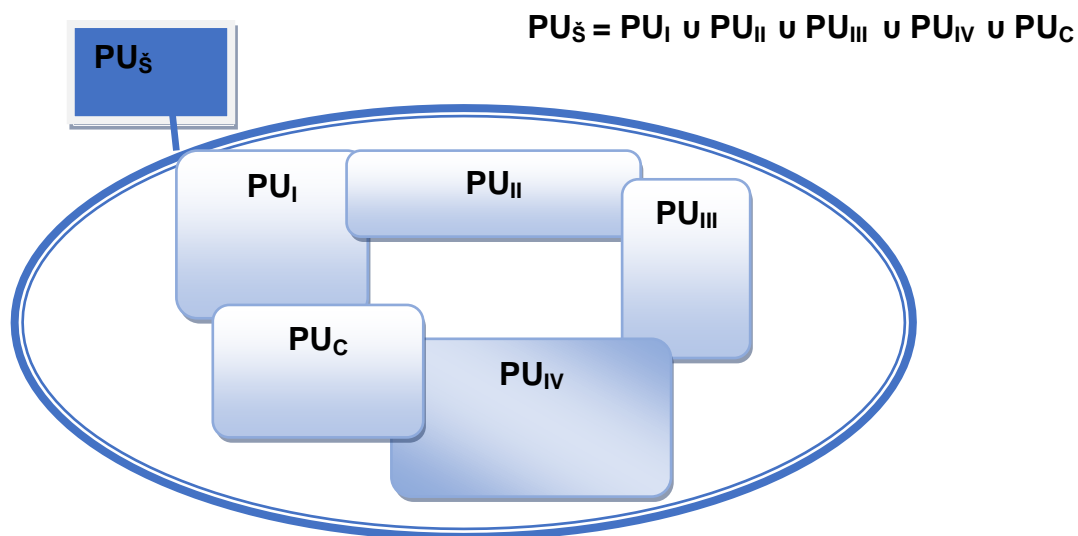
Poštanske usluge mogu se podijeliti na usluge koje se koriste u proizvodne ili materijalne svrhe i na usluge koje se koriste za osobnu potrošnju. Proizvodne usluge sudjeluju i doprinose u stvaranju nove vrijednosti, dok su usluge koje se koriste za osobnu potrošnju usluge potrošnja građana kao korisnika gdje poštanska usluga završava s uručjenjem pošiljke, odnosno ne stvara nikakvu dodatnu vrijednost. Moderna poštanska usluga razvija svoje tržište na tromeđu tržišta koja se nalaze u rastu i razvoju: tržištu marketinga, tržištu komunikacija i tržištu logistike. Najveći utjecaj na poštanski sektor ima tržište elektroničkih komunikacija koje se, razvojem i dostupnošću Interneta, susreće kao moderni supstitut u pojedinim tehnološkim fazama poštanske usluge.<sup>2</sup>

Razina usluge iskazuje se kvantitativnim ili opisnim varijablama: asortiman ponude usluga, dostupnost usluge (vremenska i prostorna), trajanje prijevoza ili prijenosa "od kraja do kraja", promjene vremena prijevoza ili prijenosa, čekanja, tarifa i način naplate, sigurnost i zaštita pošiljaka, udobnost i jednostavnost, itd.

---

<sup>1</sup> Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998., str. 45

<sup>2</sup> Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, Zagreb, 2014., str. 16



Slika 1. Definiranje skupa poštanskih usluga u širem smislu  
Izvor: Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Zagreb, 1999., str.46

Definirane poštanske usluge u širem smislu obuhvaćaju više podskupova poštanskih usluga kao što je prikazano na slici 1., gdje je:

- PU<sub>š</sub> – poštanske usluge u širem smislu
- PU<sub>I</sub> – poštanske usluge u užem smislu (fizički prijenos)
- PU<sub>II</sub> – usluge platnog prometa pošte
- PU<sub>III</sub> – javne telekomunikacijske usluge putem pošte
- PU<sub>IV</sub> – komisijske i ugovorne usluge putem pošte
- PU<sub>C</sub> – ostale usluge koje pošta obavlja.<sup>3</sup>

U najširem smislu poštanske usluge podrazumijevaju dogovorenu manipulaciju s poštanskim pošiljkama između pošiljatelja, kao vlasnika pošiljke i davatelja poštanskih usluga, kao ponuđača usluga. Stoga se pod poštanskim uslugama prvenstveno podrazumijevaju javne poštanske usluge koje su dostupne svim korisnicima pod jednakim uvjetima.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998., str. 45

<sup>4</sup> Tabak P.: Osnove tehnologije poštanskog prometa, nastavni materijali, FPZ, Zagreb, 2013.



## 2.1. Klasične poštanske usluge

Klasične poštanske usluge vezane su za prijam i uručenje uz fizički prijenos poštanskih pošiljaka: pismovnih i paketskih te poštanskih uputnica. U pismovne pošiljke spadaju: pismo, dopisnice i tiskanice te pismovne pošiljke koje pored pisanih sadržaja sadrže i manje količine robe, novca i druge vrijednosti kao što su mali paket i vrijednosna pisma. Temeljna značajka pismovnih pošiljaka je da su one manjeg obujma i težine te su pogodne za otpremanje u posebnim zatvorenim poštanskim vrećama.

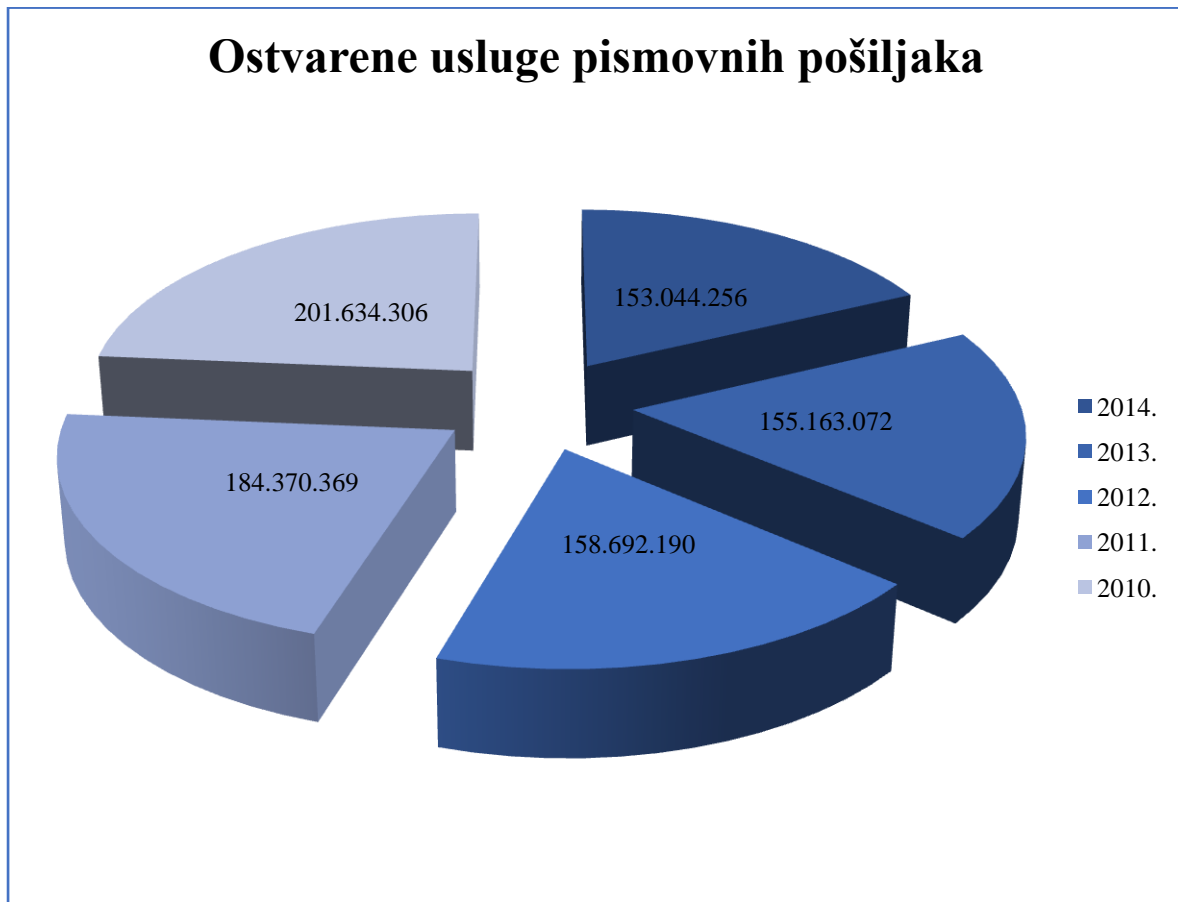
Poštanski paketi služe za slanje manje količine robe pa stoga oni imaju i veći obujam i težinu u odnosu na pismovne pošiljke. Pojedine vrste paketa, posebice vrijednosni paketi, tijekom prijenosa ne slažu se s ostalim paketima, već zahtijevaju posebno rukovanje. Stoga paketi zahtijevaju u većini slučajeva i dopunske usluge kao što su „Povratnica“, usluga s pisanom potvrdom uručjenja, „Uručiti osobno primatelju“, gdje se paket uručuje isključivo primatelju ili njegovom zakonskom zastupniku, „Glomazno“, tu spadaju paketi koji se svojim oblikom ili sastavom ne uklapaju s ostalim pošiljkama (npr. bicikl, cijevi, pošiljke nepravilnih oblika), „Izdvojeno“, pošiljke koje sadrže osjetljiv ili lomljiv sadržaj te zahtijevaju rukovanje s povećanom pažnjom itd.

Poštanska uputnica pripada među najstarije financijske usluge koje se obavljaju putem pošte. U osnovi se radi o novčarskom transferu između primatelja i pošiljatelja novčanog iznosa.<sup>5</sup> Ako u trenutku dostave primatelj nije bio na adresi, poštar će mu ostaviti Obavijest o prispjeću s informacijom u kojem poštanskom uredu i u kojem roku može podići novac. Prilikom slanja poštanske uputnice pošiljatelj može zatražiti i neke dopunske usluge, kao što su isplata osobno primatelju, gdje će novac biti isključivo uručen primatelju koji je naveden u poštanskoj uputnici, isplata s povratnicom, gdje će pošiljatelj dobiti Povratnicu kao potvrdu uručjenja te isplata sljedeći radni dan, gdje se novci isplaćuju primatelju

---

<sup>5</sup> Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998., str. 46

sljedeći radni dan od dana prijma poštanske uputnice. Najveći iznos koji se može poslati je 20 000 kuna.<sup>6</sup>



Grafikon 1. Ostvarene usluge pismovnih pošiljaka u razdoblju 2010. - 2014. godine  
Izvor: Godišnji izvještaji o poslovanju Hrvatske pošte u razdoblju 2010. – 2014. godine

Grafikonom 1. prikazan je nagli pad prodaje usluge pismovnih pošiljaka iz godine u godinu u razdoblju od 2010. do 2014. godine. Najveći pad je zabilježen u razdoblju 2011. – 2012. godine kada je zabilježen pad za 13,96%, a najmanji u razdoblju 2013. – 2014. gdje je zabilježen pad od 1,36%.

Smanjenje broja pismovnih pošiljaka jednim je dijelom uvjetovano elektroničkom komunikacijom, koja zamjenjuje sve više računa i izvještaja. Recesija, koja je obilježila 2012. godinu, isto je tako utjecala na smanjenje obujma pošiljaka

<sup>6</sup> <http://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge/financijske-usluge/slanjeprimitak-novca/postanska-uputnica>, 21. srpnja 2015.

tako što tvrtke šalju više računa u jednoj pošiljci te jedan od većih razloga smanjenja obujma pošiljaka je prebacivanje određenog dijela pismovnih pošiljaka na konkurenciju.<sup>7</sup>

## 2.2. Posebne poštanske usluge

Posebnim poštanskim uslugama smatraju se usluge koje pošiljatelj, prilikom predaje pošiljke zahtijeva glede posebnih uvjeta i postupaka u prijenosu ili uručanju pošiljke. U posebne poštanske usluge spadaju:

- preporučena pismovna pošiljka,
- pismo s označenom vrijednošću,
- pošiljka s potvrđenim uručanjem,
- pošiljka ubrzane pošte,
- žurna pošiljka,
- pošiljka s povratnicom,
- otkupna pošiljka,
- zrakoplovna pošiljka,
- izdvojeni paket,
- pošiljka predana u posljednji trenutak,
- pošiljka koja se uručuje osobno primatelju,
- poslovno dopisivanje – pošiljka s plaćenim odgovorom itd.<sup>8</sup>

Pošiljatelj pošiljke ima pravo i obavezu da odabere onu posebnu uslugu koja odgovara vrsti i sadržaju pošiljke. Ako je sadržaj pošiljke novac, vrijednosni papiri ili drugi predmeti od vrijednosti, pravo i obaveza pošiljatelja je da koristi posebnu uslugu, pošiljka s označenom vrijednošću. Osim navedenog, pravo i obaveza pošiljatelja je da koristi posebnu uslugu, izdvojeni paket, za one pakete čiji sadržaj zahtijeva posebnu pažnju u prijenosu (staklo i druge lomljive predmete).<sup>9</sup> Pošiljatelj može tražiti drugačiji postupak u prijmu (npr. izdanje potvrde o prijmu pošiljke, prijam

---

<sup>7</sup> Hrvatska pošta: Godišnji izvještaj za 2012. godinu, Zagreb, svibanj 2013.

<sup>8</sup> Bošnjak I.: Poštanski promet 1, FPZ, Zagreb, 1998., str. 58

<sup>9</sup> Opći uvjeti za vršenje poštanski usluga, Službeni glasnik RS broj 15/05, 14. svibnja 2004., Banja Luka

pošiljka nakon radnog vremena poštanskog ureda...), drugačiji postupak u prijevozu (npr. da se prigodom rukovanja s pošiljkom obrati posebna pozornost, da mu se pošiljka preveze zrakoplovom...) ili drugačiji postupak prigodom uručenja pošiljke (npr. uručenje osobno primatelju, naplata otkupnog iznosa prije uručenja...).<sup>10</sup>

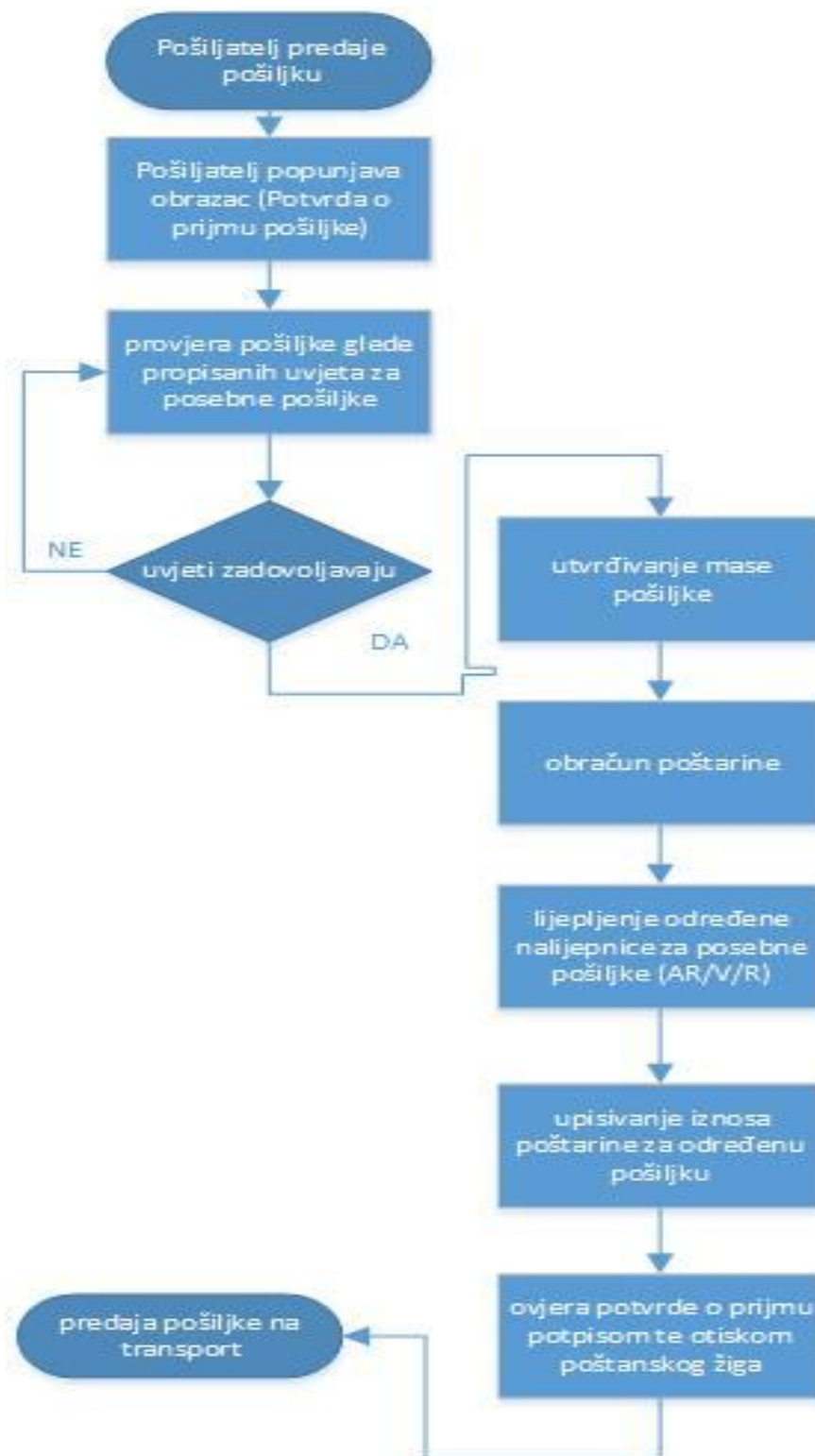
Posebna usluga se može tražiti samo prigodom prijma pošiljke i za njeno se izvršenje poštarina treba platiti prema važećem cjeniku. Tom prigodom poštanski djelatnik označava jednom naljepnicom (R - naljepnica za preporučene pismovne pošiljke, V - naljepnica za pisma s označenom vrijednošću, AR - oznaka za pošiljke s povratnicom) koju je posebno zahtijevao korisnik kako bi i ostali poštanski djelatnici tijekom prijenosa znali postupati s pošiljkom prema želji pošiljatelja.<sup>11</sup>

Tehnologija prijma posebnih pismovnih pošiljaka prikazana je dijagramom toka (slika 2.). Događaj započinje zahtjevom korisnika koji predaje pošiljku i popunjeni obrazac, Potvrdu o prijmu pošiljke, a završava ovjerom i lijepljenjem poštanske marke i odgovarajuće naljepnice (R, naljepnica za preporučene pismovne pošiljke/ V, naljepnica za pisma s označenom vrijednošću/ AR, oznaka za pošiljke s povratnicom). Djelatnik poštanskog ureda provjerava je li propisana izjava pošiljatelja na prijamnom obrascu, ako pošiljka zadovoljava propisane uvjete glede prijma posebnih pošiljaka, djelatnik utvrđuje masu pošiljke te obračunava poštarinu, ovjerava obrazac te lijepi odgovarajuću naljepnicu, a ukoliko pošiljka ne zadovoljava propisane uvjete za prijam posebnih pošiljaka, dolazi do otklanjanja nepravilnosti kod veličine pošiljke, mase, pakiranja, adresiranja i sl.

---

<sup>10</sup> Tabak P.: Poštanski promet 2, Zagreb, 2004., str. 50

<sup>11</sup> Ibid., str. 51



Slika 2. Tehnološki prijam posebnih poštanskih usluga  
 Izvor: Bošnjak I.: Poštanski promet 1, FPZ, Zagreb, 1998., str. 58

### 2.3. Dopunske i ostale poštanske usluge

Dopunske poštanske usluge odnose se na određene dodatne postupke u svezi s pošiljkom, što može zahtijevati pošiljatelj ili primatelj. Pošiljatelj može nakon predaje, a prije uručenja pošiljke, zahtijevati da se pošiljka vrati, da se adresa na pošiljci izmijeni, da se pošiljka optereti otkupninom koja se može povisiti ili sniziti ili se od nje može i odustati, da se paket pošalje za primateljem, da se otkupnina uplati brzojavnom uputnicom i sl.

Primatelj može, prije uručenja pošiljke, zahtijevati da mu se pošiljka uruči osobno, da mu se preporučena pošiljka uručuje ubacivanjem u kućni kovčežić, da mu se svaka ili određena pošiljka uruči kao žurna pošiljka, da mu se uputnički iznos novca brzojavno pošalje na novo odredište, da mu se žurna pošiljka i obavijest o prispjeću takve pošiljke stavi u poštanski pretinac i itd.<sup>12</sup>

Ostale usluge zahtijevaju korisnici ili se obavljaju po službenoj dužnosti, a nisu u izravnoj vezi s propisanim načinom prijenosa pošiljaka. Korisnici mogu tražiti ostale usluge u poštanskom uredu pomoću tipiziranih obrazaca ili na neki drugi način prethodno plativši traženu uslugu.

U ostale poštanske usluge spadaju:

- izdavanje naknadne potvrde o primitku knjižene pošiljke,
- potraživanje pošiljaka,
- uporaba poštanskog pretinca,
- prepakiranje paketa,
- dostava,
- ležarina,
- ovjeravanje punomoći i dr.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998., str. 57

<sup>13</sup> Tabak P.: Poštanski promet 2, Zagreb, 2004., str. 53

## 2.4. Novi trendovi u razvoju poštanskih usluga

Napredak informacijsko-komunikacijskih tehnologija u proteklom razdoblju uzrokovao je ukupni pad broja poštanskih usluga, ali i pokrenuo nove trendove u obavljanju poštanske djelatnosti omogućujući spektar novih poštanskih usluga koje su davatelji ponudili krajnjim korisnicima, taj pad najviše se osjeti u tzv. klasičnim pismovnim uslugama. Korištenjem širokopojasnog Interneta povećavaju se usluge fizičkog prijenosa paketa, jer s rastom e-trgovine generira se potražnja za paketnim uslugama, pogotovo u segmentu komercijalne dostave klijentima.<sup>14</sup>

U Republici Hrvatskoj primjer inovativnih usluga iz segmenta informacijsko-komunikacijskih tehnologija nudi nacionalni davatelj univerzalne usluge kroz svoju uslugu „Evo Tv“ - emitiranje TV programa standardne i HD<sup>15</sup> kvalitete. Koristeći ranije postojeće kapacitete (vlastitu mrežu ureda/trgovina/poslovnica, izravni marketing, pozivno-servisne centre i ostalu administrativno tehnološku podršku) te široku mrežu postojećih kupaca, HP je u relativno kratkom roku uspješno implementirao novu uslugu.

Od usluga e-pošta koje uključuju usluge poput elektroničke poštanske marke, elektroničkih razglednica, usluge praćenja statusa pošiljaka (eng. track and trace), dostave obavijesti o pošiljkama elektroničkim putem, e-brzjava, hibridne pošte izdvajaju se usluge koje su supstitucija za tradicionalnu poštansku uslugu i usluge koje daju novu dodatnu vrijednost tradicionalnoj poštanskoj usluzi, a što ima utjecaja na tržište poštanskih usluga.

E-financijske usluge su financijske usluge davatelja poštanskih usluga krajnjim korisnicima putem ICT-a<sup>16</sup>, a uključuju mogućnosti plaćanja različitih roba, proizvoda i usluga elektroničkim putem i elektroničkog transfera novca putem poštanskog sustava. Usluge e-trgovine sastoje se od usluga kupovine i prodaje robe,

---

<sup>14</sup> Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, 2014., str. 29

<sup>15</sup> HD - visoka rezolucija, eng. High definition

<sup>16</sup> ICT – informacijsko-komunikacijska tehnologija, eng. Information Communications Technology

proizvoda i usluga primjenom ICT-a, a pored ostaloga uključuju uslugu dostave proizvoda fizički ili elektronički.

Količina računa i izvješća koji se u fizičkom obliku šalju poštom drastično opada, no s druge strane digitalna komunikacija omogućuje sigurnu kupnju i online naručivanje znatno osjetljivijih proizvoda veće vrijednosti. Riječ je o proizvodima kao što su službeni dokumenti, dodaci prehrani i lijekovi, kao i specifični maloprodajni proizvodi. Stoga je važno da takvi proizvodi budu dostavljeni na mjesto koje je zaključano, sigurno i pristupačno za korisnike. Jedno od praktičnih rješenja su skupni poštanski kovčežići koji bi zamijenili značajan dio dosadašnjih dostava „od-vrata-do-vrata“. Dostava putem skupnih poštanskih kovčežića zahtijeva znatno manje radne aktivnosti, a time nosi znatno manje troškove od izravne dostave. Uvođenje skupnih poštanskih kovčežića bilo bi idealno rješenje za manja naselja u kojima prevladavaju obiteljske kuće (npr. predgrađa i ruralna područja, a posebno planinsko-brdska područja i otoci, itd.).<sup>17</sup>

Trendovi ukazuju da se davatelji poštanskih usluga transformiraju iz tradicionalnog/povijesnog nacionalnog davatelja poštanskih usluga u regionalne, prema klijentu fokusirane, e-trgovini orijentirane i marketinške osposobljene davatelje poštanskih usluga, s vrlo visokim stupnjem diversifikacije usluga. Uvedene inovacije variraju od optimizacije postojećeg poslovanja i novih rješenja unutar osnovnog poslovnog djelovanja, do potpuno novih poslovnih iskoraka.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Ibid., str. 68

<sup>18</sup> Ibid., str.32



### 3. POŠTANSKI UREDI KAO ELEMENTI POŠTANSKE MREŽE

Poštanska mreža je ustrojeni skup poštanskih objekata i veza među njima koja pomoću poštanskih sredstava na cjelokupnom zemljopisnom području ima za cilj osigurati prijenos poštanskih pošiljaka. Ustrojeni skup poštanske mreže čine: polazno-dolazna čvorišta te tranzitna čvorišta. Polazno-dolazna čvorišta u poštanskom prometu predstavljaju poštanske urede, a tranzitna čvorišta predstavljaju poštanska središta.

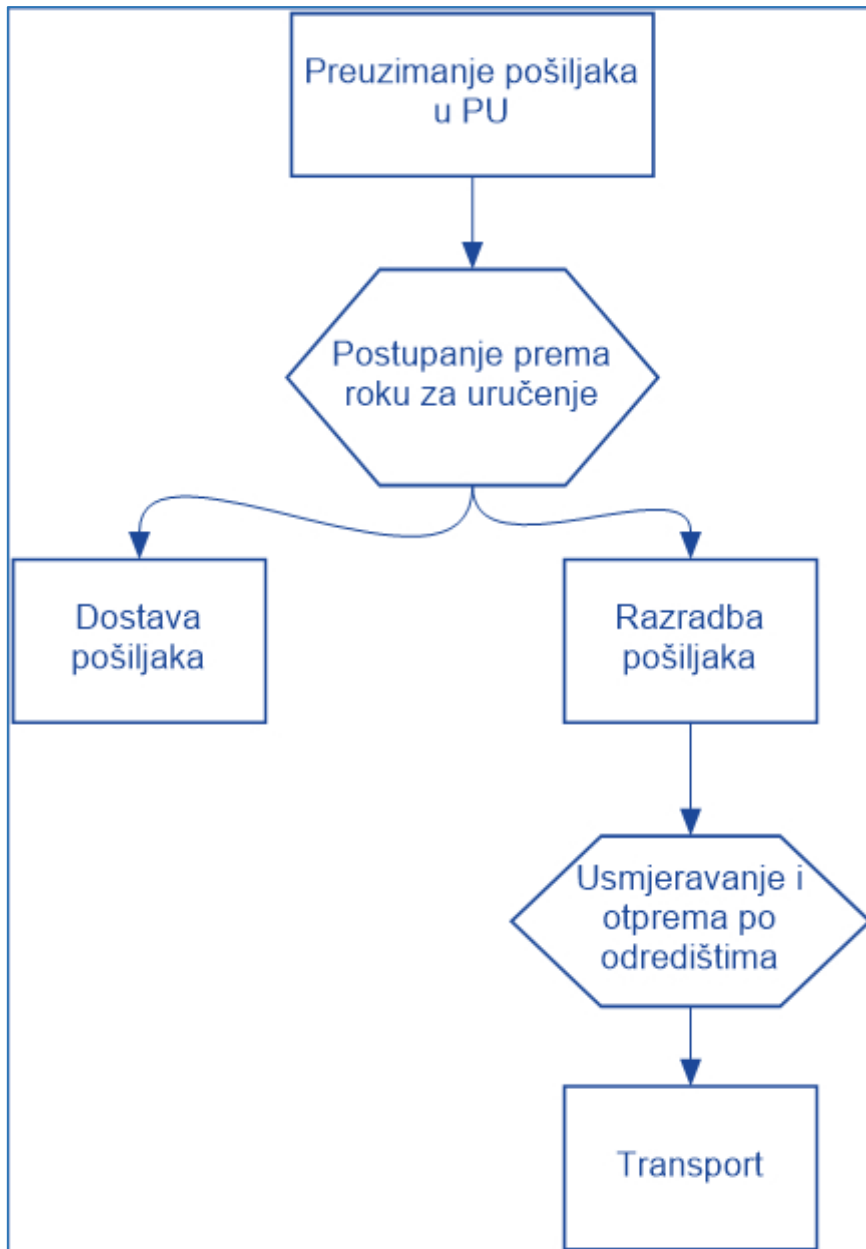
Za povezivanje čvorišta poštanske mreže koriste se druge prometne mreže i njihova prometna sredstva (cestovna, željeznička, zračna, vodna) te cjelokupna pokrivenost nekog područja poštanskih usluga predstavljaju specifičnosti poštanske mreže. Područja poštanske mreže su podijeljena na više razina i to na: područja dostavnih rajona, područja poštanskih ureda, područja poštanskih središta, područja nacionalnih poštanskih mreža i područje svjetskog poštanskog teritorija.

Dostavni rajon je točno opisan zemljopisni teritorij područja poštanskog ureda s dostavnim područjem na kojem poštunoša obavlja poštanske usluge. Više područja dostavnih rajona tvore područje poštanskog ureda s dostavnim područjem. Osnovna zadaća svakog poštanskog ureda s dostavnim područjem je obavljati prijam i uručenje poštanskih pošiljaka za sve korisnike koji žive na tom teritoriju.

Poštanski uredi su poštanski objekti namijenjeni pružanju usluga korisnicima u prijmu i uručanju pošiljaka. Za cilj imaju primiti poštanske pošiljke od korisnika te ih pripremiti za otpremu prema poštanskom središtu razrade (slika 3.). Svaki poštanski ured mora imati prepoznatljiv znak na lokaciji u kojoj se nalazi, poštanski žig te izravnu kartovnu vezu s nadležnim poštanskim središtima.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015



Slika 3. Preuzimanje i otprema pošiljaka u poštanskom uredu

Izvor: Bolarić M.: Tehnologija kurirskih procesa. nastavni materijali, FPZ, Zagreb, 2015.

Osnovni pokazatelji razvijenosti jedne poštanske mreže odnose se na: prosječan broj stanovnika po jednom poštanskom uredu, prosječan broj stanovnika na jedan šalter, veličinu teritorija (u km<sup>2</sup>) koji pokriva jedan poštanski ured i broj dostavnih rajona.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015.

Poštanska mreža Republike Hrvatske ima tri osnovne vrste poštanskih ureda:

- ❖ poštanski ured s dostavnim područjem
- ❖ poštanski ured bez dostavnog područja
- ❖ sezonski poštanski ured.

Posebni dijelovi poštanskog ureda mogu biti: pokretni poštanski ured, ugovoreni poštanski ured te izdvojeni šalter.<sup>21</sup>

### **3.1. Poštanski uredi s dostavnim područjem**

Poštanski ured s dostavnim područjem je osnovni oblik organiziranja i najmanja integralna teritorijalna jedinica poštanske mreže s točno utvrđenim područjem. Temeljna zadaća poštanskih ureda s dostavnim područjem jest obavljanje svih osnovnih djelatnosti Hrvatske pošte koji su vezani za prijam i uručenje poštanskih pošiljaka, te javnih telekomunikacijskih usluga i usluga platnog prometa. U njima se može obavljati potpuna tehnološka faza uručenja: i dostava i isporuka poštanskih pošiljaka.

Pravilnik o pošti propisao je dva osnovna tipska poštanska ureda s dostavnim područjem: do tri radnika i više od tri radnika. Tako se propisuju: najmanji mogući prostor šalterske dvorane, minimalni dopušteni prostor za otpremu pošiljaka, poštonoša, blagajnu, skladište paketa, arhiv, prostor voditelja poštanskog ureda i sl. (tablica 1.).<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Tabak P.: Poštanski promet 2, Zagreb., 2004., str. 74

<sup>22</sup> Ibid.

Tablica 1. Minimalna veličina poslovnog prostora PU s dostavnim područjem

Poslovni prostor	PU s dostavnim područjem	
	do tri radna mjesta	s više od tri radna mjesta
Šalterska dvorana	30 m <sup>2</sup>	50 m <sup>2</sup>
Prostorija za obradu pošiljaka i dokumenata	8 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>
Prostorija za poštunoše		4,5 m <sup>2</sup> (po poštunoši)
Prostorija za blagajnu		7 m <sup>2</sup>
Brzojavni odjel		6 m <sup>2</sup>
Skladište paketa		5 m <sup>2</sup>
Arhiv		4 m <sup>2</sup>
Prostorija za voditelja poštanskog ureda		15 m <sup>2</sup>
Spremište mopeda		1 m <sup>2</sup> (po mopedu)

Izvor: Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015.

### 3.2. Poštanski uredi bez dostavnog područja

Poštanski ured bez dostavnog područja nema svoje područje, a otvara se kako bi zadovoljio povećanu potražnju za poštanskim uslugama na području poštanskog ureda s dostavnim područjem. Temeljna razlika između ta dva organizacijska oblika poštanskih ureda je ta što poštanski ured bez dostavnog područja nema organiziranu dostavu pošiljaka.

Poštanski ured bez dostavnog područja uglavnom nudi najučestalije poštanske usluge koje zahtijevaju korisnici na tom području.<sup>23</sup> Minimalna veličina poslovnog prostora poštanskog ureda bez dostavnog područja prikazana je tablicom 2.

Tablica 2. Minimalna veličina poslovnog prostora PU bez dostavnog područja

Poslovni prostor	PU bez dostavnog područja do tri radna mjesta	PU bez dostavnog područja, s više od tri radna mjesta
Šalterska dvorana	30 m <sup>2</sup>	66 m <sup>2</sup>
Prostorija za obradu pošiljaka i dokumenata	7 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>
Prostorija za blagajnu		7 m <sup>2</sup>
Arhiv		4 m <sup>2</sup>
Prostorija za voditelja poštanskog ureda		15 m <sup>2</sup>

Izvor: Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015.

### 3.3. Sezonski poštanski uredi

Sezonski poštanski ured nema svoje područje, a otvara se samo u određenom godišnjem razdoblju kako bi zadovoljio nastalu, najčešće turističku, potražnju za poštanskim uslugama na nekom području poštanskog ureda s dostavnim područjem.

Osnovni kriteriji otvaranja ovakvog poštanskog ureda određen je promjenom broja stanovnika u određenom razdoblju godine te povećanom potražnjom za

<sup>23</sup> Ibid., str. 76

uslugama. Minimalni tehnički uvjeti moraju se poklapati s tehničkim uvjetima poštanskog ureda s dostavnim područjem do tri radnika, kao što je i prikazano na tablici 3.<sup>24</sup>

Tablica 3. Minimalna veličina poslovnog prostora sezonskog poštanskog ureda

Poslovni prostor	Sezonski poštanski ured
Šalterska dvorana	30 m <sup>2</sup>
Prostorija za obradu pošiljaka i dokumenata	7 m <sup>2</sup>

Izvor: Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015.

### 3.4. Posebni dijelovi poštanskog ureda

Ugovorni poštanski ured posluje na temelju ugovora sklopljenog između javnog operatora i pravne ili fizičke osobe koja u ime i za račun javnog operatora obavlja poštanske usluge. Uvjeti, način i postupak za otvaranje i poslovanje ugovornog poštanskog ureda uređuju se pravilnikom kojeg donosi javni operator.

Pokretni poštanski ured posluje u prijevoznom sredstvu, a poštanske usluge obavlja u određeno vrijeme i u određene dane u dva ili više naseljenih mjesta. Pokretni poštanski ured u pravilu posluje u sastavu određenog poštanskog ureda s dostavnim područjem.

Izmjenični poštanski ured obavlja poslove preuzimanja, posredovanja, razrade i otpreme poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu. Javni operator je obvezan ustrojiti najmanje jedan, a može i više izmjeničnih poštanskih ureda.

Poštanski ured carinjenja obavlja poslove podnošenja na carinski i devizni pregled poštanskih pošiljaka u međunarodnom prometu. Poštanski ured carinjenja osniva javni operator sporazumno s Carinskom upravom Republike Hrvatske.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Ibid., str. 77-78

#### **4. DEMOGRAFSKE, GOSPODARSKE, PROMETNE, ADMINISTRATIVNE I DRUGE RELEVANTNE ZNAČAJKE PROMATRANOG PODRUČJA**

Grad Velika Gorica, smješten 16 kilometara južno od Zagreba, glavno je naselje tradicionalne regije Turopolja. S oko 35 tisuća stanovnika šesti je po veličini grad u Republici Hrvatskoj. S okolnim općinama, Pokupsko, Orle i Kravarsko, i njihovim naseljima broj stanovnika doseže oko 63 tisuće.

Uz grad je smještena Zračna luka Zagreb, a kroz grad prolazi i željeznička pruga Zagreb-Sisak. Velika Gorica izvrsno je povezana sa Zagrebom s kojim je povezuje Velikogorička cesta, jedna od najprometnijih cesta u Hrvatskoj. Gospodarski razvoj Velike Gorice temelji se na malom gospodarstvu i poljoprivredi o čemu svjedoči podatak da je na ovom području registrirano oko 4.700 obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava.

Područje Velike Gorice ističe se izuzetno dobrim geoprometnim položajem na južnom rubu metropolitanskog područja glavnog grada Hrvatske Zagreba, neposredno uz glavna cestovna i željeznička čvorišta. Velika Gorica je od svih gradova Zagrebačke županije najbliža Sisku kao jedinoj riječnoj luci u ovom dijelu Hrvatske pa je tako i najbliža vezama vodenog prometa.<sup>26</sup>

Zbog dobre prometne povezanosti Grada različitim prometnim pravcima, Grad se nalazi na dobrom položaju što se tiče razvoja poštanske mreže. Na području Velike Gorice prevladavaju poštanski uredi s dostavnim područjem, poštanski uredi bez dostavnog područja te poštanski uredi bez dostavnog područja s isporukom. Poštanskom uredu s dostavnim područjem pripada PU 10410/10409 grad Velika Gorica, PU 10410 Velika Gorica s okolnim naseljima, PU 10412 Donja Lomnica, PU 10413 Kravarsko te PU 10418 Dubranec. Poštanskom uredu bez dostavnog područja pripadaju PU 10407 Šćitarjevo, PU 10415 Novo Čiče te PU 10419 Vukovina. Poštanskom uredu bez dostavnog područja s isporukom pripadaju PU

---

<sup>25</sup> Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka: Pravilnik o poštanskom sustavu javnog operatera, Narodne novine broj 172/03, 15/04, Zagreb, 2004., Članak 5

<sup>26</sup> Strategija turističkog razvoja grada Velike Gorice s akcijskim planom, Zagreb, siječanj 2012.

10408 Velika Mlaka te PU 10417 Buševac. Podjela poštanskih ureda na području Velike Gorice prikazani su tablicom 4.

Pošanski sektor predstavlja važnu infrastrukturu koja osigurava pristup mrežama i uslugama koje su ključne za razvoj gospodarskih aktivnosti i sveukupnog funkcioniranja društva. Razgranatost i dostupnost nacionalne poštanske mreže te poštanske usluge, izravno potiču rast gospodarstva. Stoga, između poštanskog sektora i gospodarstva u cjelini postoji važna poveznica, a u pogledu političkog, društvenog i gospodarskog razvoja poštanski sektor u postojećem okruženju ima šire značenje od mnogih drugih gospodarskih sektora.<sup>27</sup>

Tablica 4. Podjela poštanskih ureda na području Velike Gorice

POŠTANSKI URED S DOSTAVNIM PODRUČJEM		POŠTANSKI URED BEZ DOSTAVNOG PODRUČJA		POŠTANSKI URED BEZ DOSTAVNOG PODRUČJA S ISPORUKOM	
10410/10409	Velika Gorica	10407	Šćitarjevo	10408	Velika Mlaka
	Bapča		Novaki Šćitarjevski	10417	Buševac
	Bukovčak		Drenje Šćitarjevsko		Ogulinac
	Črnkovec	10415	Novo Čiče		Turopolje
	Gradići		Lazina Čička		
	Kobilić		Ribnica		
	Lazi Turopoljski		Donje Podotočje		
	Lekveno		Jagodno		
	Mala Kosnica		Poljana Čička		
	Markuševac Turopoljski		10419	Vukovina	
	Mičevac	Kuće			
	Mraclin	Gornje Podotočje			
	Obrezina	Rakitovec			
	Okuje	Staro Čiče			
	Petina				
	Petrovina Turopoljska				
	Sasi				

<sup>27</sup> Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, 2014., str. 1



	Selnica				
	Sop Bukevski				
	Strmec Bukevski				
	Trnje				
	Velika Kosnica				
	Zablatje Posavsko				
<b>10412</b>	Donja Lomnica				
	Gudci				
	Gornja Lomnica				
	Lukavec				
<b>10413</b>	Krvarsko				
	Kozjača				
	Šiljakovina				
	Velika Buna				
	Ključić Brdo				
	Mala Buna				
<b>10418</b>	Dubranec				
	Cerovski Vrh				
	Cvetković Brdo				
	Gustelnica				
	Jerebić				
	Petravec				
	Prvonožina				
	Vukomerić				

Izvor: <http://www.poslovniforum.hr/naselja/search.asp>, 15. kolovoza 2015.

Davatelj univerzalne usluge je obvezan ustrojiti mrežu poštanskih ureda tako da:

1. jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini najviše do 80 km<sup>2</sup> ili da
2. jedan poštanski ured posluje u prosjeku za najviše 6000 stanovnika.<sup>28</sup>

<sup>28</sup> HAKOM: Pravilnik o obavljanju univerzalne usluge, Članak 15., Stavak (1), Zagreb, 27. ožujka 2013.

Tablica 5. Gustoća naseljenosti poštanskog ureda promatranog područja

Poštanski ured	Broj stanovnika [stan.]	Veličina teritorija [km <sup>2</sup> ]	Gustoća naseljenosti PU [stan./km <sup>2</sup> ]
10410/10409	31 553	31,4	1 004
10407	803	8,67	92
10408	3 334	6,07	549
10410	10 157	74,02	137
10412	3 826	32,33	118
10413	2 345	41,37	56
10415	4 215	33,55	125
10417	2 131	12,57	169
10418	909	33,5	27
10419	4 251	55,36	76

Izvor:

[http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01\\_01\\_01/h01\\_01\\_01\\_zu\\_p01\\_5410.html](http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_01/h01_01_01_zu_p01_5410.html), 15. kolovoza 2015.

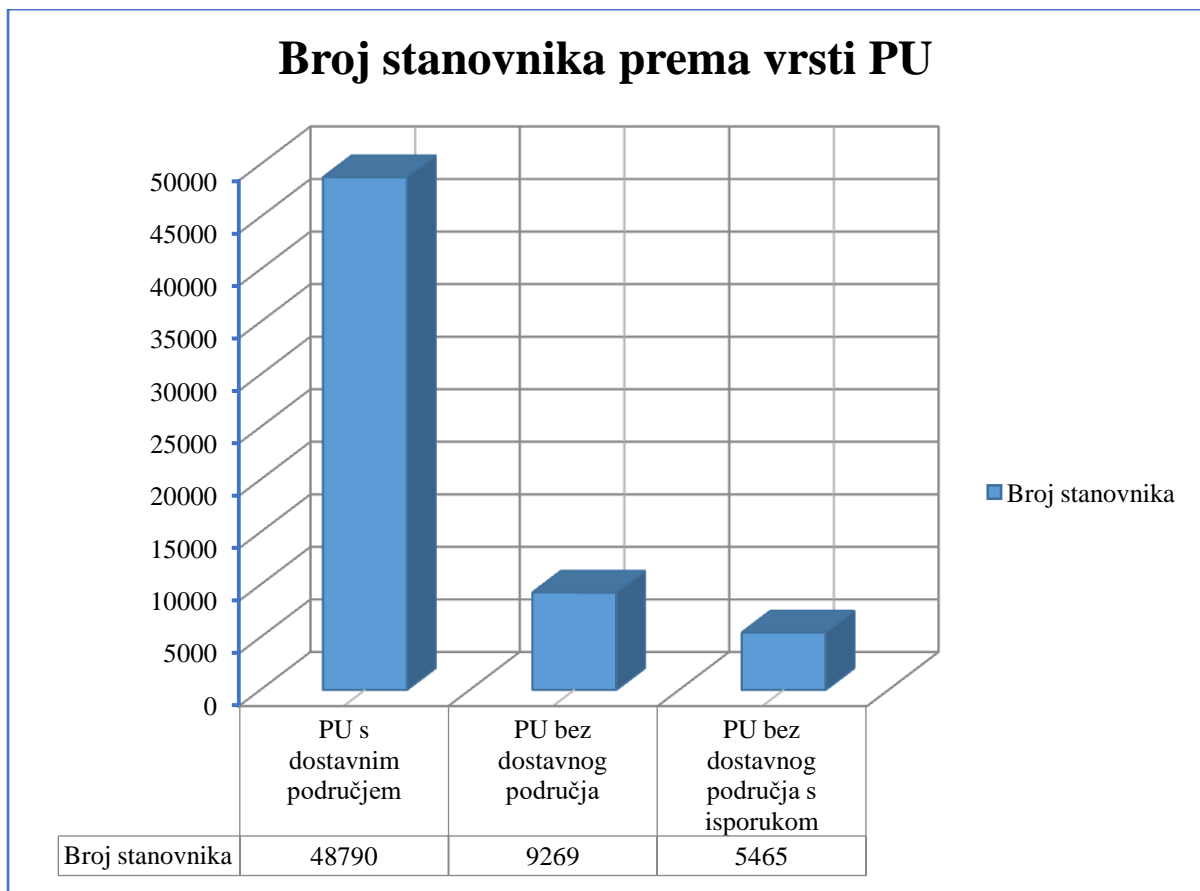
Prema Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge, poštanski uredi na području Velike Gorice odgovaraju zadanom kriteriju za poslovanje na površini najviše do 80 km<sup>2</sup> što je prikazano i u tablici 5. Prema drugom kriteriju Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge poštanski ured 10410/10409 gradskog područja Velike Gorice te poštanski ured 10410 s okolnim naseljima Velike Gorice ne odgovaraju kriteriju jer s brojem stanovnika od 31 553 te s brojem od 10 157 prekoračuje broj od 6 000 stanovnika za jedan poštanski ured.

Na poštansko tržište u gospodarskom sustavu pored čimbenika potencijala poštanskog sektora utječu i ekonomski (ekonomski rast, globalizacija, inflacija, razvoj pojedinih sektora) i društveni čimbenici (populacija, obrazovanje, kultura).<sup>29</sup>

Na području Velike Gorice najveći broj stanovnika pripada poštanskom uredu s dostavnim područjem (48 790 stanovnika), što je oko 76,8% ukupnog stanovništva promatranog područja, a najmanji broj stanovnika pripada poštanskom uredu bez dostavnog područja s isporukom (5 465 stanovnika), što je oko 8,6% ukupnog

<sup>29</sup> Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, 2014., str. 18

stanovništva promatranog područja. Broj stanovnika prema vrsti poštanskog ureda promatranog područja prikazan je i grafikonom 2.



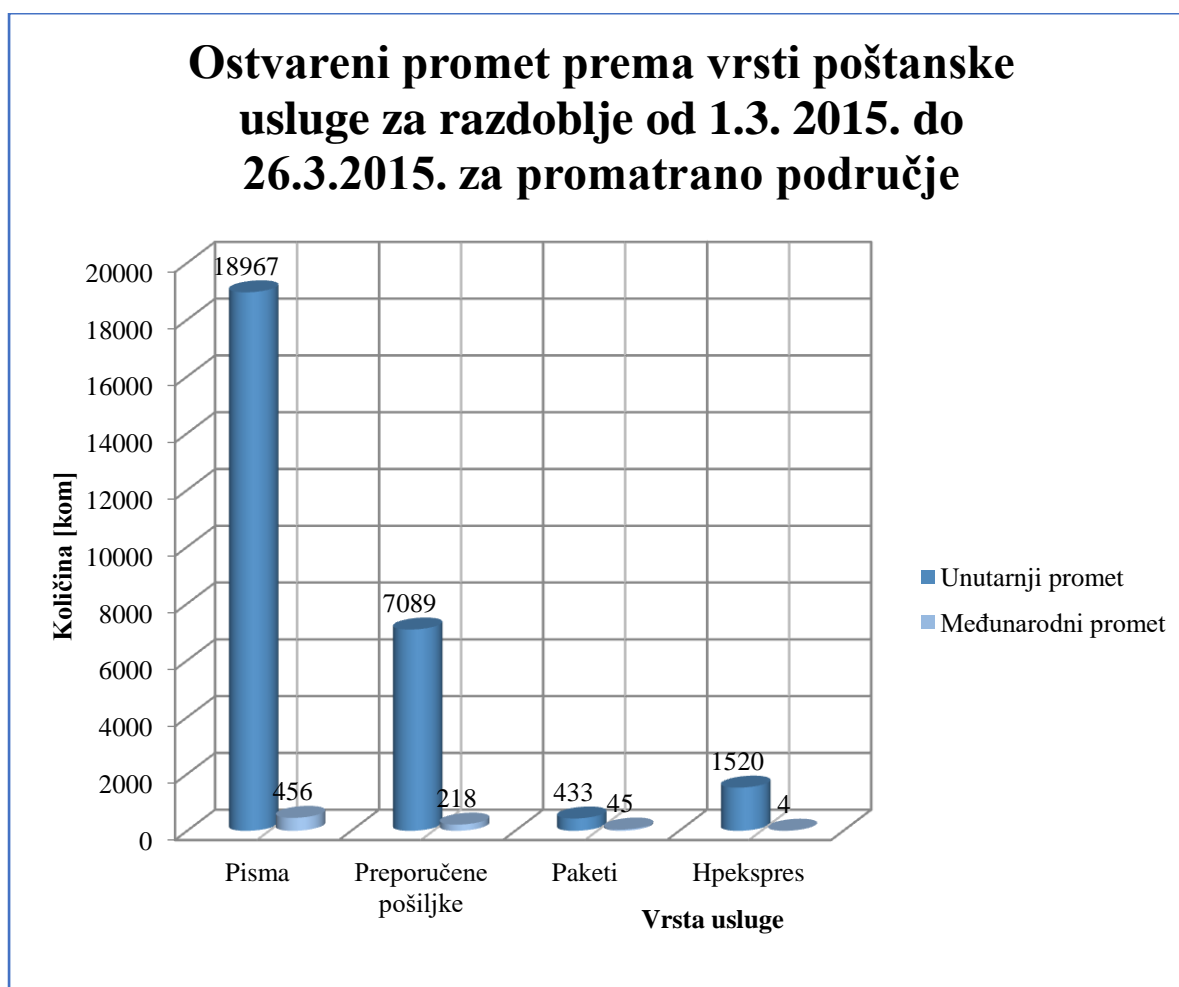
Grafikon 2. Broj stanovnika prema vrsti poštanskog ureda promatranog područja

Izvor:

[http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01\\_01\\_01/h01\\_01\\_01\\_zu\\_p01\\_5410.html](http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_01/h01_01_01_zu_p01_5410.html), 15. kolovoza 2015.

## 5. IZRAČUNI OSTVARENOG PROMETA ZA PROMATRANO PODRUČJE

Najveći dio prometa, u promatranom poštanskom uredu ostvaruje se u unutarnjem prometu, a najprodavanija usluga u promatranom razdoblju je pismovna usluga, koja je za 97,65% imala bolju prodaju u unutarnjem prometu nego u međunarodnom. Na drugom mjestu po prodaji bile su preporučene pošiljke, koje također imaju bolju prodaju u unutarnjem prometu nego u međunarodnom i to za 97,02%. Najslabiju prodaju su imale paketske pošiljke koje su prodane sa samo 433 komada. Hpekspresi su i dalje dominantniji u unutarnjem prometu i to sa 99,74% Ostvareni promet prema vrsti poštanske usluge prikazano je grafički grafikonom 3.



Grafikon 3. Ostvareni promet po vrsti poštanske usluge

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

## 5.1. Medijalna sredina vrijednosti težine paketa

U tablici 6. dana je distribucija količine paketa prema određenoj težini u promatranom poštanskom uredu. Za distribuciju se određuje medijalni broj težine paketa.

Tablica 6. Količina paketa prema težini

Težina [kg]	Količina paketa [kom]	$F_i$
0 - 2	609	609
2 - 10	398	1007
10 -	35	1042
<b>N=1042</b>		

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

$$\frac{N}{2} = \frac{1042}{2} = 521$$

Medijalna vrijednost predstavlja težinu u kilogramima za  $\frac{N}{2}$ , tj. 521 paket koji se nalazi u  $F_1 = 609$  što odgovara razredu 0 – 2. Medij će biti unutar intervala [0,2], a izračunava se putem formule:

$$M = x_1 + \frac{x_2 - x_1}{F_2 - F_1} \left( \frac{N}{2} - F_1 \right), \text{ gdje je}$$

$x_1$  = donja granica medijalnog razreda

$x_2$  = gornja granica medijalnog razreda

$F_1$  = zbirna frekvencija neposredno prije medijalnog razreda

$F_2$  = zbirna frekvencija medijalnog razreda

$N$  = broj članova niza.

$$M = 0 + \frac{2 - 0}{609 - 0} \left( \frac{1042}{2} - 0 \right) = 1,71$$

Medijalna srednja vrijednost koja predstavlja težinu paketa od 1,71 kg. To znači da polovica paketa ima 1,71 i manje kilograma, a druga polovica više od 1,71 kilograma u promatranom razdoblju.

## 5.2. Indeksi niza kvalitativnih podataka

U tablici 7. prikazana je količina prodanih komada prema vrsti navedenih poštanskih usluga u promatranom poštanskom uredu za razdoblje 1.3. - 26.3.2015. godine. Prosječna količina komada za usluge kao cjeline iznosi 4 452 komada.

Tablica 7. Indeksi broja prodanih komada

Vrsta usluge	Broj komada	Indeksi $\bar{x} = 100$	Pisma = 100
Pisma	21 529	483,58	100,00
Preporučene pošiljke	7 307	164,13	33,94
Vrijednosne pošiljke	139	3,12	0,65
Paketi	478	10,74	2,22
Brojavne usluge	322	7,23	1,49
Hpekspesi	3 682	82,70	17,10
E paketi	874	19,63	4,06
Poslovni paketi	1 284	28,84	5,96
<b>Ukupno</b>	<b>35 615</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Uzme li se kao osnovica usporedbe količine komada određenih usluga kao cjelini ( $\emptyset = 100$ ), indeksi se izračunavaju tako da se svaki broj podijeli s 4 452, a omjer pomnoži sa 100, tj.:

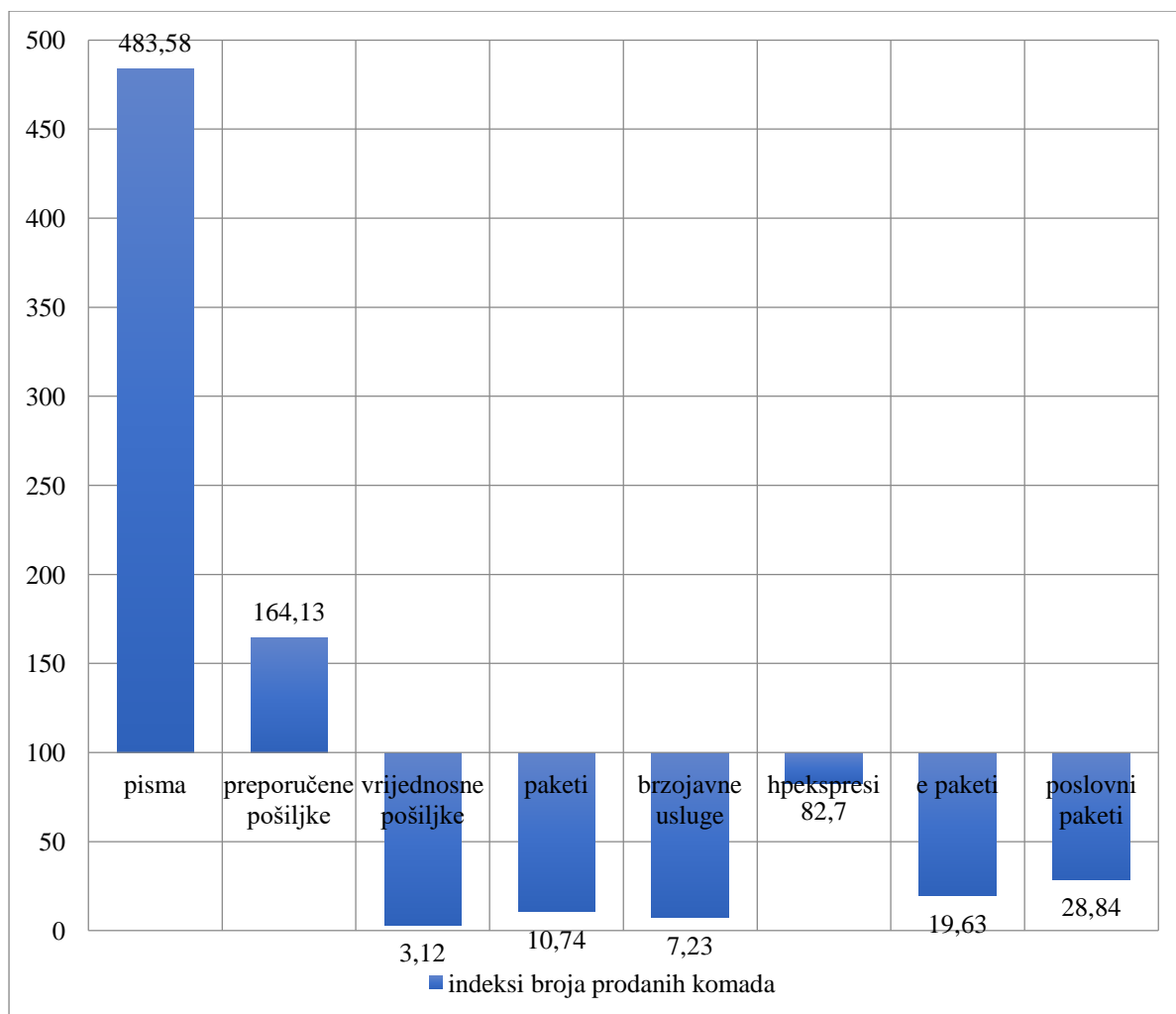
$$I_1 = \frac{21529}{4452} \times 100 = 483,58$$

$$I_8 = \frac{1284}{4452} \times 100 = 28,84$$

$$I_1 = \frac{21529}{21529} \times 100 = 100$$

$$I_8 = \frac{1284}{21529} \times 100 = 5,96$$

Indeksi kojima je osnova prosjek količine komada zajedno variraju od 483,58 do 3,12, što je prikazano i grafikonom 4. Prva je razlika prema osnovici 383,58, što pokazuje da je količina prodanih pisama veća od prosječne količine prodanih usluga u promatranom razdoblju za 383,58%. Količina prodanih preporučenih pošiljaka je također za 64,13% veća od prosječne količine prodanih usluga u promatranom razdoblju, dok je količina prodanih vrijednosnih pošiljaka manja za 96,88% od prosječne količine prodanih usluga u promatranom razdoblju. Indeksi kojima je osnovica količina prodanih pisama variraju od 33,94 do 0,65.



Grafikon 4. Indeksi broja prodanih komada

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

### 5.3. Stopa pokrivenosti isplata uplatama

U tablici 8. navedena je količina uplata i isplata u poštanskom uredu u promatranom razdoblju. Stopa pokrivenosti isplata uplatama nastaje dijeljenjem uplata isplatama te se zatim omjer množi sa 100. Time se pokazuje koliko jedinica uplata dolazi na svakih sto jedinica isplata.

$$\text{stopa pokrivenosti} = \frac{\text{uplate}}{\text{isplate}} \times 100$$



Tablica 8. Stopa pokrivenosti isplata uplatama

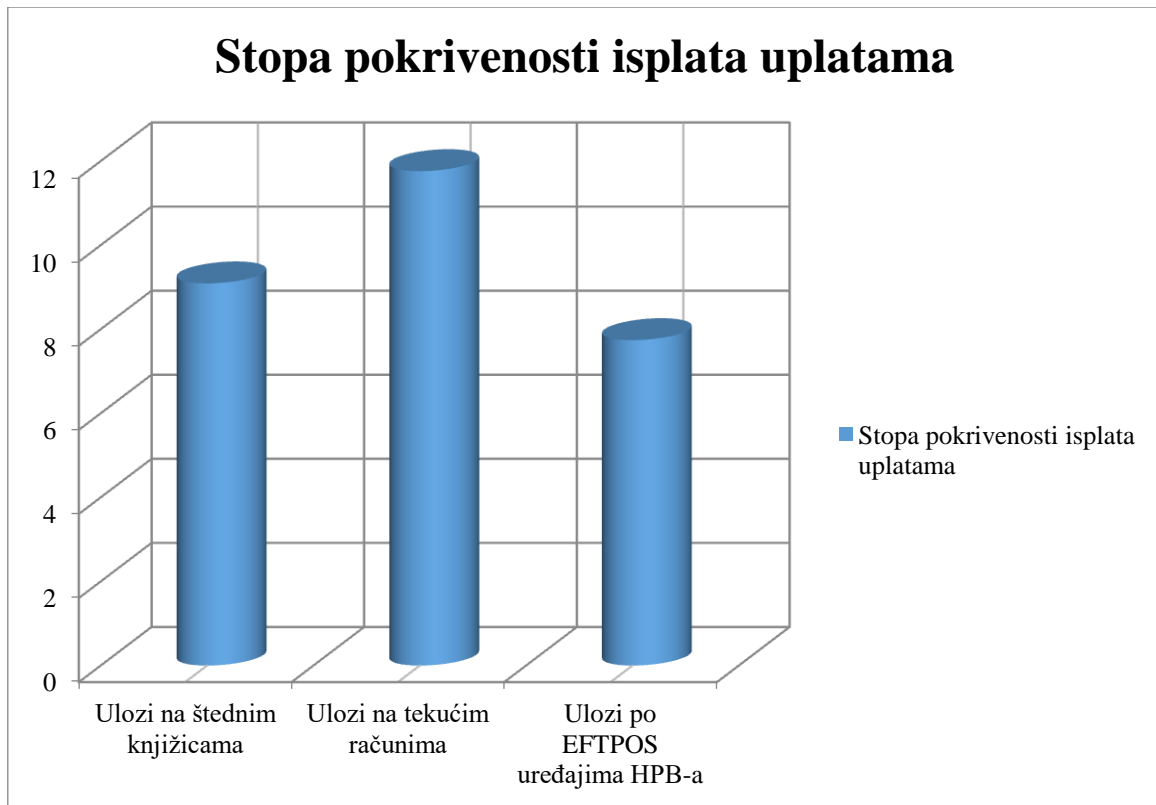
Naziv usluge	Uplate	Isplate	Stopa pokrivenosti isplata uplatama
Ulozi na štednim knjižicama	4	44	9,09
Ulozi na tekućim računima	12	102	11,76
Ulozi po EFTPOS uređajima HPB-a	62	801	7,74
<b>ukupno</b>	<b>78</b>	<b>947</b>	<b>8,24</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Najmanji deficit u uslugama poslovnih banaka je s ulozima na tekućim računima, gdje je stopa pokrivenosti oko 11,76%, a najveći deficit je s ulozima po EFTPOS<sup>30</sup> uređajima HPB-a<sup>31</sup>, gdje je stopa pokrivenosti tek oko 7,74%.

<sup>30</sup> Eftpos uređaji su uređaji koji omogućuju prihvaćanje svih vrsta kartica HPB-a uz povoljnije naknade te kratke rokove plaćanja.

<sup>31</sup> HPB – Hrvatska poštanska banka



Grafikon 5. Stopa pokrivenosti isplata uplatama

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

## 6. ANALIZA DOBIVENIH REZULTATA

Iz dobivenih statističkih podataka prometa poštanskog ureda u razdoblju od 1. ožujka do 26. ožujka 2015. godine prikazane su analize ostvarene strukture poštanskih usluga, struktura paketskih pošiljaka prema vrsti prometa za promatrano područje, struktura pojedine pošiljke za promatrano područje, udio pojedinih pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet te struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge.

### 6.1. Ostvarena struktura poštanskih usluga na području poštanskog ureda

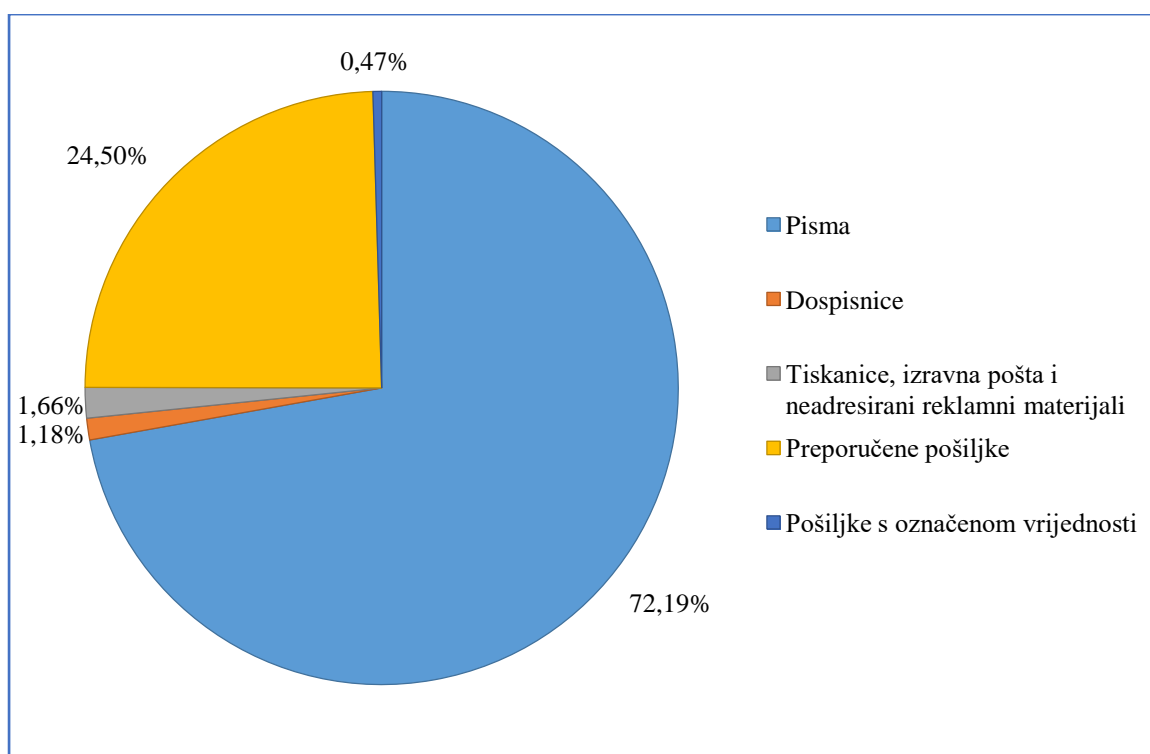
U tablici 9. prikazana je struktura pojedinih pošiljaka u promatranom poštanskom uredu u razdoblju 1.3. - 26.3.2015. godine.

Tablica 9. Ostvarena struktura poštanskih usluga

Vrsta pošiljke	Broj komada	Struktura pojedine pošiljke
	$f_i$	$P_i$
Pisma	21 529	72,19%
Dopisnice	353	1,18%
Tiskanice, izravna pošta i neadresirani reklamni materijali	494	1,66%
Preporučene pošiljke	7 307	24,5%
Pošiljke s označenom vrijednosti	139	0,47%
<b>Ukupno</b>	<b>29 822</b>	<b>100%</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Pismovne pošiljke ostvaruju najveći promet u razdoblju od 1.3. do 26.3. na promatranom području sa svega 72,19%, dok pošiljke s označenom vrijednosti ostvaruju najmanji promet s 0,47%. Na pismovne pošiljke se odnose pisma izvađena iz kovčežića i primljena na poštanskom šalteru za unutarnji i međunarodni promet. Na drugom mjestu po ostvarenom prometu u promatranom razdoblju nalaze se preporučene pošiljke s 24,5%. Preporučene pošiljke za unutarnji i međunarodni promet mogu biti primljene pojedinačno ili po Prijamnoj knjizi te s povratnicom koja može biti sudska ili poštanska te kao otkupne preporučene pošiljke. Tiskanice, izravna pošta i neadresirani reklamni materijali su po ostvarenom prometu na trećem mjestu sa 1,66%. Dopisnice su na četvrtom mjestu sa svega 1,18% ostvarenog prometa. Struktura ostvarenih poštanskih usluga na području promatranog poštanskog ureda prikazana je tablicom 9. te grafikonom 6.



Grafikon 6. Struktura poštanskih usluga na promatranom području  
 Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od  
 01.03.2015. do 26.03.2015.

## 6.2. Struktura paketskih pošiljaka prema vrsti prometa za promatrano područje

U tablici 10. prikazana je ostvarena struktura paketskih pošiljaka za promatrani poštanski ured u promatranom razdoblju.

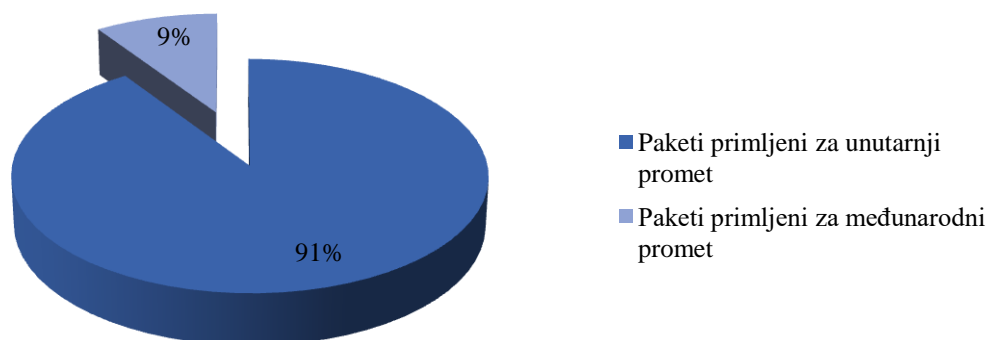
Tablica 10. Ostvarena struktura paketskih pošiljaka za promatrano područje

Vrsta pošiljke	Broj komada	Struktura pojedine pošiljke
Paketi primljeni za unutarnji promet	433	90,59%
Paketi primljeni za međunarodni promet	45	9,41%
<b>Ukupno</b>	<b>478</b>	<b>100%</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Promatrani poštanski ured s 90,59% u unutarnjem prometu ostvaruje udio u ukupnom prometu paketskih pošiljaka, što je oko 433 komada paketa u promatranom razdoblju, dok u međunarodnom prometu ostvaruje oko 45 komada paketa, što predstavlja 9,41% udjela u ukupnom paketskom prometu promatranog razdoblja. Struktura paketskih pošiljaka za promatrano područje prikazana je grafikonom 7.

## Udio pojedine pošiljke



Grafikon 7. Struktura paketskih pošiljaka za promatrano područje

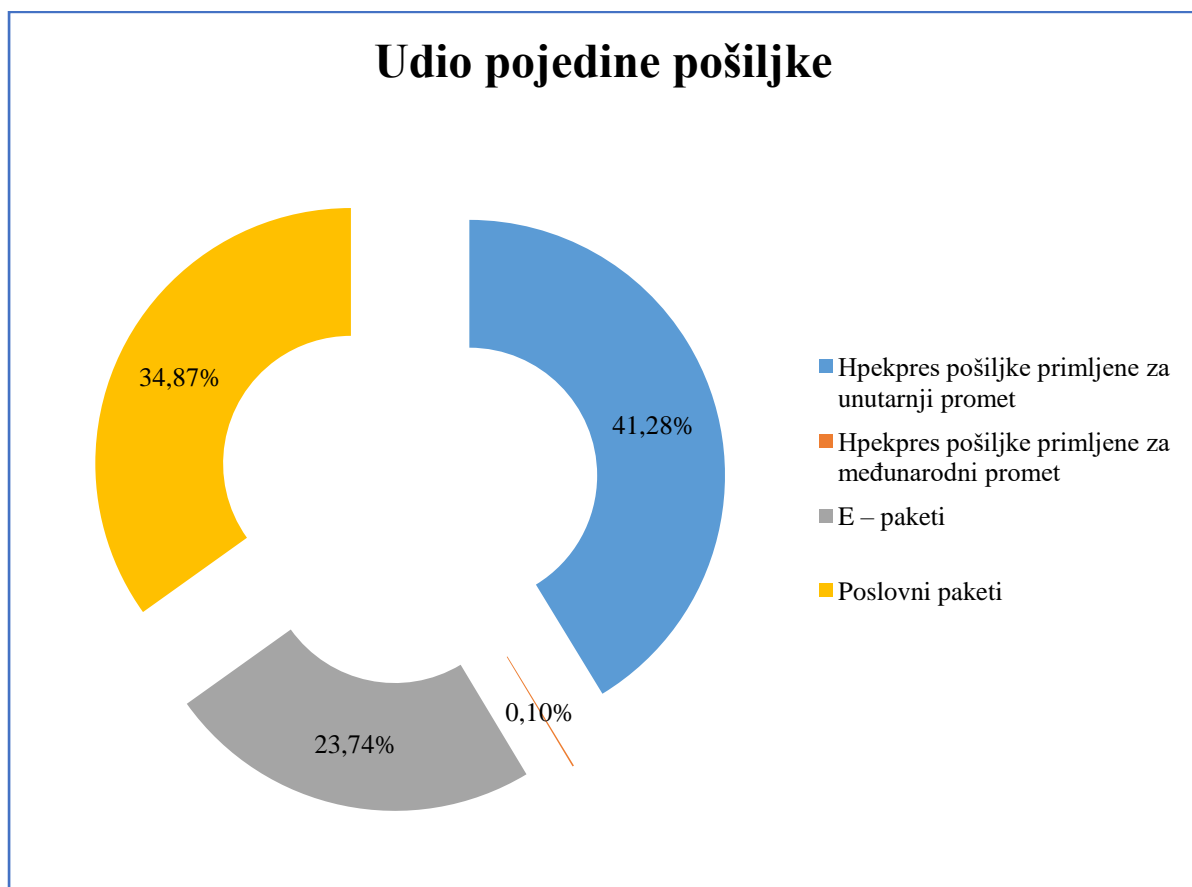
Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015

Tablica 11. Ostvarena struktura hpekspresa i poslovnih paketa za promatrano područje

Vrsta pošiljke	Broj komada	Struktura pojedine pošiljke
Hpekpres pošiljke primljene za unutarnji promet	1 520	41,28%
Hpekpres pošiljke primljene za međunarodni promet	4	0,10%
E – paketi	874	23,74%
Poslovni paketi	1 284	34,87%
<b>Ukupno</b>	<b>3 682</b>	<b>100%</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

U tablici 11. prikazana je ostvarena struktura hpekspresa, poslovnih paketa te e-paketa u promatranom razdoblju na području poštanskog ureda. Najveći dio prometa što se tiče hpekspresa i poslovnih paketa odlazi na hpekspres za unutarnji promet s 41,28%, što je oko 1 520 komada pošiljaka u promatranom razdoblju. Na drugom mjestu po prodaji usluge nalaze se poslovni paketi s 34,87%, tj. s 1 284 komada pošiljaka. E-paket je usluga koja podrazumijeva preuzimanje pošiljaka na vašoj adresi, uručenje na adresi ili u odabranom poštanskom uredu te naplatu otkupnine od primatelja.<sup>32</sup> E-paket se po prodaji usluge u promatranom razdoblju nalazi na trećem mjestu s 23,74%, što je oko 874 prodana komada. Na zadnjem mjestu se nalaze hpekspresi za međunarodni promet sa svega 0,10%, što uključuje samo 4 prodana paketa. Udio hpekspresa i poslovnih paketa u promatranom razdoblju prikazani su grafički grafikonom 8.



Grafikon 8. Udio Hpekspresa i poslovnih paketa u promatranom području  
 Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od  
 01.03.2015. do 26.03.2015.

<sup>32</sup> <http://www.hpekspres.hr/Poslovni-korisnici/E-paket/>, 16. kolovoza 2015.

### 6.3. Struktura pojedine pošiljke za promatrano područje

Tablicom 12. prikazan je ostvareni promet pojedinih poštanskih pošiljaka u promatranom razdoblju na području promatranog poštanskog ureda.

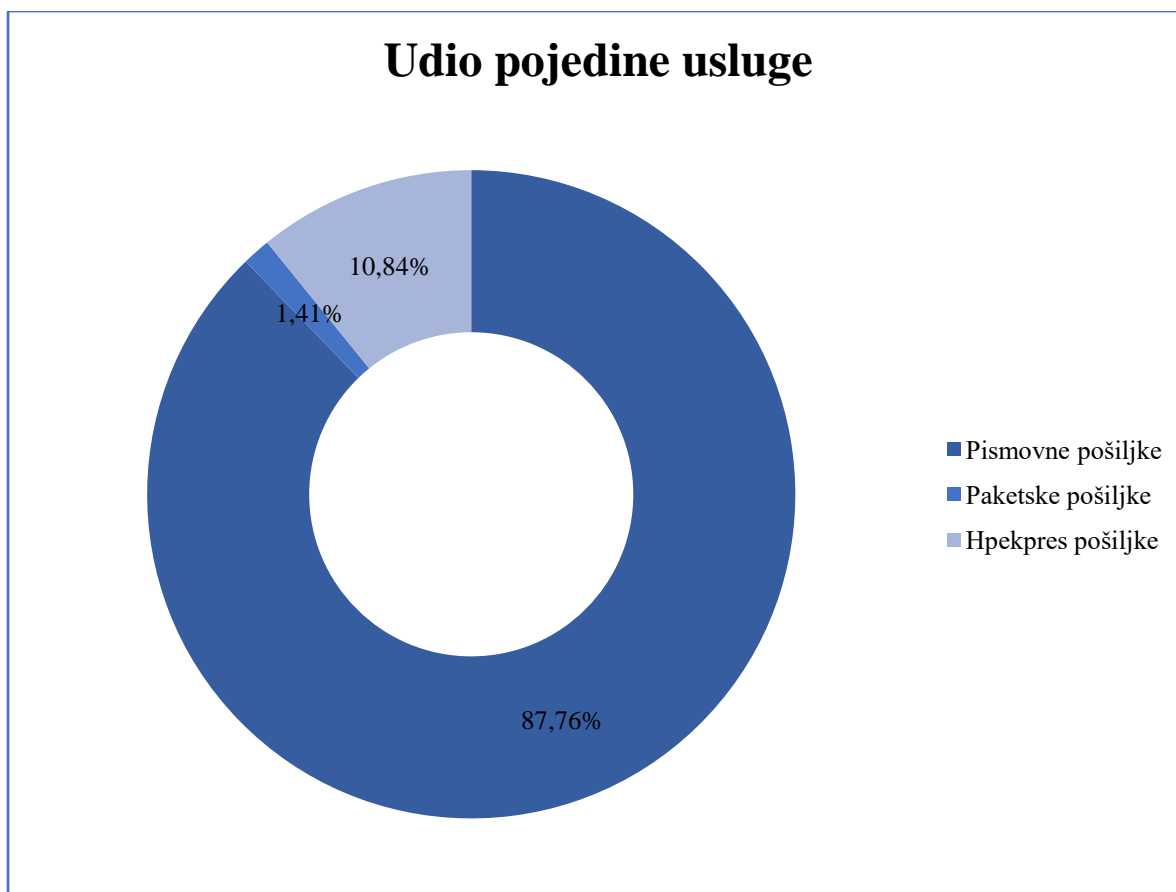
Tablica 12. Ostvareni promet pojedine pošiljke za promatrano razdoblje

Vrsta pošiljke	Broj komada	Struktura pojedine pošiljke
Pismovne pošiljke	29 822	87,76%
Paketske pošiljke	478	1,41%
Hpekpres pošiljke	3 682	10,84%
<b>Ukupno</b>	<b>33 982</b>	<b>100%</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Najveći promet ostvaruju pismovne pošiljke promatranog poštanskog ureda s 87,76%, što je 29 822 prodana komada. Na drugom mjestu su hpekspresi s 10,84%, dok se na posljednjem mjestu po prodaji za promatrano razdoblje nalaze paketske pošiljke sa samo 1,41%. Struktura pojedinih pošiljaka prikazana je grafikonom 9. te tabličnim prikazom tablicom 12.





Grafikon 9. Udio pojedine poštanske usluge u promatranom razdoblju  
 Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od  
 01.03.2015. do 26.03.2015.

#### 6.4. Udio pojedinih pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet

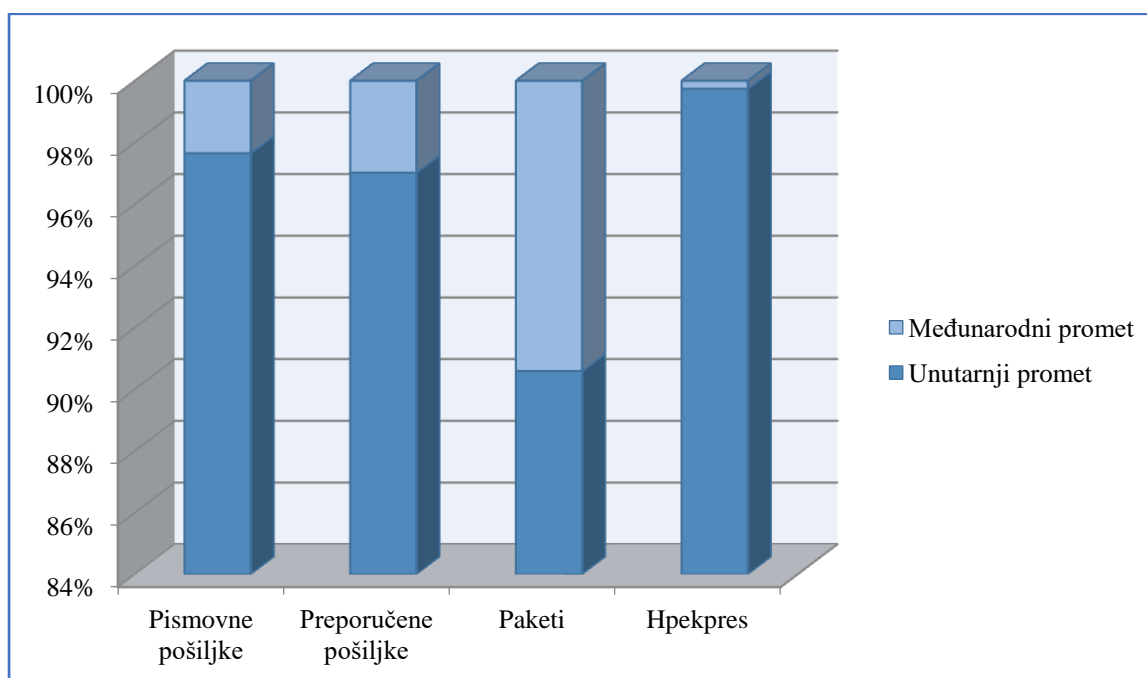
Tablicom 13. prikazana je struktura poštanskih pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet koju je ostvario poštanski ured u promatranom razdoblju.

Najveći dio usluga odlazi u unutarnji promet, a najzastupljeniji su hpekspresi s 99,74%, iza njih slijede pismovne pošiljke s 97,65%, dok su paketi na posljednjem mjestu s 90,59%, ali zato su najzastupljeniji u međunarodnom prometu s 9,41%, dok su hpekspresi na posljednjem mjestu s 0,26%. Struktura usluga prema međunarodnom i unutarnjem prometu prikazane je grafikonom 10.

Tablica 13. Struktura pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet

	Pismovne pošiljke		Preporučene pošiljke		Paketi		Hpekpresi	
	[kom]	[%]	[kom]	[%]	[kom]	[%]	[kom]	[%]
<b>Unutarnji promet</b>	18 967	97,65%	7 089	97,02%	433	90,59%	1 520	99,74 %
<b>Međunarodni promet</b>	456	2,35%	218	2,98%	45	9,41%	4	0,26%
<b>Ukupno</b>	19 423	100%	7 307	100%	478	100%	1524	100%

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.



Grafikon 10. Udio pošiljaka prema međunarodnom i unutarnjem prometu

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

## 6.5. Struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge

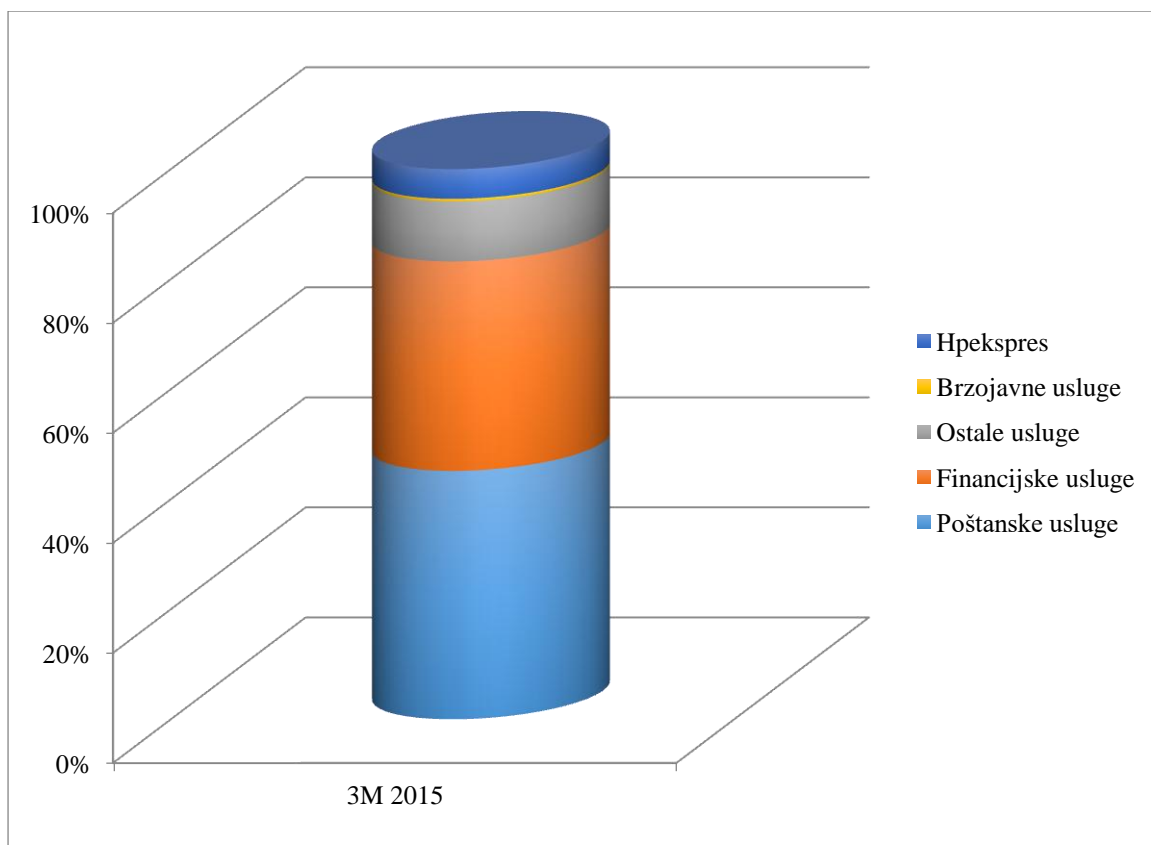
Tablicom 14. prikazana je struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti poštanske usluge koju nudi promatrani poštanski ured.

Tablica 14. Struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge

Vrsta usluge	Količina [kom]	Udio [%]
Poštanske usluge	30 799	45,15%
Financijske usluge	25 969	38,07%
Ostale usluge	7 440	10,91%
Brzjavne usluge	322	0,47%
Hpekspres	3 682	5,40%
<b>Ukupno</b>	<b>68 212</b>	<b>100%</b>

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

Poštanske usluge ostvaruju najveće poslovne prihode u promatranom razdoblju s 45,15%. Na drugom mjestu po prometu se nalaze financijske usluge s 38,07%, dok se na posljednjem mjestu nalaze brzjavne usluge sa svega 0,47%. Struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge prikazana je grafikonom 11.



Grafikon 11. Udio poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge

Izvor: Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

## 7. ZAKLJUČAK

Korisnicima poštanskih usluga, danas, je najviše zanimljiva brza, učinkovita i jeftina komunikacija, bez obzira kako se ona prenosi tako da je budućnost poštanskih usluga u praćenju novih trendova u razvoju komunikacijskog tržišta. Poštanski uredi, kao glavni elementi poštanske mreže su u neposrednom doticaju s korisnicima te preko njih se vrši upoznavanje korisnika s novim uslugama te daljnja razdioba pošiljaka bilo prema primateljima ili prema poštanskim središtima.

Analizom rezultata vidljivo je da u promatranom razdoblju poštanskog ureda najveći dio usluga je obavljeno prema unutarnjem prometu i to za pismovne pošiljke. Uvođenjem novih tehnologija i prilagođavanjem se potrebama potrošača, rast u uslugama zabilježavaju hpekspresi, koji su dostupni svim korisnicima pod jednakim uvjetima i jamče isporuku pošiljaka već idući dan nakon slanja pošiljke. Između glavnih poštanskih usluga u promatranom razdoblju analizom podataka dokazano je da su i dalje dominantne pismovne pošiljke, iako one spadaju u tradicionalne usluge, no odmah iza njih dolaze financijske usluge i hpekspesi koji dolaze kao moderne poštanske usluge.

## LITERATURA

1. Bošnjak I.: Poštanski promet 1, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1998.
2. Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture: Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj do 2020. godine, Zagreb, 2014.
3. Tabak P.: Osnove tehnologije poštanskog prometa, nastavni materijali, FPZ, Zagreb, 2013.
4. Hrvatska pošta: Godišnji izvještaji o poslovanju Hrvatske pošte u razdoblju 2010. – 2014. godine
5. Hrvatska pošta, poštanska uputnica: <http://www.posta.hr/financijske-i-druge-usluge/financijske-usluge/slanjeprimetak-novca/postanska-uputnica>, [21. srpnja 2015.]
6. Hrvatska pošta: Godišnji izvještaj za 2012. godinu, Zagreb, svibanj 2013.
7. Opći uvjeti za vršenje poštanski usluga, Službeni glasnik RS broj 15/05 , 14. svibnja 2004., Banja Luka
8. Tabak P.: Poštanski promet 2, Zagreb, 2004.
9. Blašković Zavada J.: Poštanska mreža, materijali za nastavu 2014. - 2015., FPZ, 2015
10. Bolarić M.: Tehnologija kurirskih procesa. nastavni materijali, FPZ, Zagreb, 2015.
11. Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka: Pravilnik o poštanskom sustavu javnog operatera, Narodne novine broj 172/03, 15/04, Zagreb, 2004., Članak 5
12. Strategija turističkog razvoja grada Velike Gorice s akcijskim planom, Zagreb, siječanj 2012.
13. HAKOM: Pravilnik o obavljanju univerzalne usluge, Članak 15., Stavak (1), Zagreb, 27. ožujka 2013.
14. Poslovni forum, pretraživanje naselja, općina i poštanskih brojeva: <http://www.poslovniforum.hr/naselja/search.asp>, [15. kolovoza 2015.]
15. Državni zavod za statistiku, stanovništvo prema starosti i spolu po naseljima, popis 2011: [http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01\\_01\\_01/h01\\_01\\_01\\_zup01\\_5410.html](http://www.dzs.hr/Hrv/censuses/census2011/results/htm/H01_01_01/h01_01_01_zup01_5410.html), [15. kolovoza 2015.]
16. Hrvatska pošta: Promet po statističkim vrstama usluga za razdoblje od 01.03.2015. do 26.03.2015.

## POPIS SLIKA

Slika 1. Definiranje skupa poštanskih usluga u širem smislu .....	3
Slika 2. Tehnološki prijam posebnih poštanskih usluga .....	8
Slika 3. Preuzimanje i otprema pošiljaka u poštanskom uredu .....	13

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Minimalna veličina poslovnog prostora PU s dostavnim područjem .....	15
Tablica 2. Minimalna veličina poslovnog prostora PU bez dostavnog područja .....	16
Tablica 3. Minimalna veličina poslovnog prostora sezonskog poštanskog ureda.....	17
Tablica 4. Podjela poštanskih ureda na području Velike Gorice.....	19
Tablica 5. Gustoća naseljenosti poštanskog ureda promatranog područja .....	21
Tablica 6. Količina paketa prema težini .....	24
Tablica 7. Indeksi broja prodanih komada.....	25
Tablica 8. Stopa pokrivenosti isplata uplatama .....	28
Tablica 9. Ostvarena struktura poštanskih usluga.....	30
Tablica 10. Ostvarena struktura paketskih pošiljaka za promatrano područje.....	32
Tablica 11. Ostvarena struktura hpekspresa i poslovnih paketa za promatrano područje .....	33
Tablica 12. Ostvareni promet pojedine pošiljke za promatrano razdoblje .....	35
Tablica 13. Struktura pošiljaka za međunarodni i unutarnji promet .....	37
Tablica 14. Struktura poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge.....	38



## POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Ostvarene usluge pismovnih pošiljaka u razdoblju 2010. - 2014. godine	5
Grafikon 2. Broj stanovnika prema vrsti poštanskog ureda promatranog područja ..	22
Grafikon 3. Ostvareni promet po vrsti poštanske usluge .....	23
Grafikon 4. Indeksi broja prodanih komada.....	27
Grafikon 5. Stopa pokrivenosti isplata uplatama .....	29
Grafikon 6. Struktura poštanskih usluga na promatranom području.....	31
Grafikon 7. Struktura paketskih pošiljaka za promatrano područje .....	33
Grafikon 8. Udio Hpekspresa i poslovnih paketa u promatranom području.....	34
Grafikon 9. Udio pojedine poštanske usluge u promatranom razdoblju .....	36
Grafikon 10. Udio pošiljaka prema međunarodnom i unutarnjem prometu.....	37
Grafikon 11. Udio poslovnih prihoda ovisno o vrsti usluge .....	39



Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet prometnih znanosti  
10000 Zagreb  
Vukelićeva 4

## METAPODACI

**Naslov rada:** ANALIZA OSTVARENIH POŠTANSKIH USLUGA  
NA PODRUČJU POŠTANSKOG UREDA

**Autor:** Monika Barišić

**Mentor:** dr. sc. Tomislav Kljak

### Naslov na drugom jeziku (engleski):

Analysis of Accomplished Postal Services on Postal Office Territory

### Povjerenstvo za obranu:

- prof. dr. sc. Zvonko Kavran, predsjednik
- dr. sc. Tomislav Kljak, mentor
- prof. dr. sc. Jasna Blašković Zavada, član
- prof. dr. sc. Mihaela Bukljaš Skočibušić, zamjena

**Ustanova koja je 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:** \_\_\_\_\_



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 **ANALIZA OSTVARENIH POŠTANSKIH USLUGA**  
**NA PODRUČJU POŠTANSKOG UREDA**

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

Student/ica:

U Zagrebu, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(potpis)