

UNAPREĐENJE KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA POŠTANSKOG SEKTORA I ZAŠTITE OKOLINE SA OSVRTOM NA UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

IMPROVEMENT OF POSTAL SECTOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT CONCEPT AND PROTECTION OF ENVIRONMENT WITH REGARD TO UNIVERSAL POSTAL SERVICES

Mr. sc. Saida Heco
JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo
Centar Pošta Zenica

REZIME

Poštanska usluga je javna funkcija od jedinstvene i esencijalne važnosti svakog društva. U cilju zadovoljstva korisnika poštanskih usluga neophodno je obezbjediti sigurne, pouzdane i efikasne poštanske usluge. Kako na tržište poštanskih usluga utječu tehnološki, ekonomski i društveni faktori od velikog značaja je unapređenje koncepta održivog razvoja poštanskog sektora i primjene univerzalne poštanske usluge, uz uvažavanje ekoloških faktora. BiH kao sastavni dio evropskog tržišta i poštanskih usluga mora biti usmjerena aktivnosti i inicijativi za rješavanje pitanja održivog razvoja i sinergije poštanskih usluga sa saobraćajnom infrastrukturom i državnom upravom, sa ciljem razvijanja i osiguranja najvišeg kvaliteta poštanskih usluga. Povodom zaštite okoliša i održivosti neophodno je obezbjediti harmonizaciju sa propisima i standardima EU u oblasti sigurnosti, zaštite i transporta.

Ključne riječi: poštanske usluge, održiv razvoj, zaštita okoline, univerzalna poštanska usluga

SUMMARY

Postal service is a public function of unique and essential importance in every society. In order to obtain satisfaction of postal service users, it is necessary to provide safe, reliable and effective postal services. Since technological, economic and social factors influence postal service market, the great importance is given to improvement of sustainable growth of postal sector and application of universal postal service, considering ecological factors. BiH, as an integral part of European market and postal services, has to be directed to activities and initiative for resolving of the question of sustainable growth and synergy of postal services with transportation, infrastructure and state management in order to develop and ensure the highest quality of postal services. Taking into account protection of environment and sustainability, it is necessary to provide harmonization with EU regulations and standards in the field of safety, protection and transport.

Key words: Postal services, sustainable growth, protection of environment, universal postal service

1. UVOD

Jedan od ključnih zadataka poštanskog sektora je posticanje održivosti poštanskog modela poslovanja i razvoj sektora poštanske mreže sa aspekta zaštite životne sredine. Od velikog značaja je postizanje usklađenosti dinamičkog koncepta univerzalne poštanske usluge u skladu

sa razvojem inovativnog i korisničkog orjentisanog poštanskog sektora. Poštanska direktiva teži harmonizaciji i unapređenju univerzalne poštanske usluge za sve građane Evropske zajednice. Liberalizacija tržišta i novi trendovi poštanskog sektora ukazuju na promjene obavezne univerzalne usluge regulirane ugovorom, pod utjecajem sve veće konkurentnosti i karakteristikama prelaza sa izričito socijalnog modela na društvenu/komercijalnu razmjenu. Univerzalne poštanske usluge BH pošta predstavljaju minimum asortimana poštanskih usluga, koje se obavljaju na cijelom području BiH, pod jednakim uvjetima za sve korisnike, a u okviru propisanog kvaliteta i pristupačnijim cijenama. Razvoj efikasnog i održivog sistema upravljanja poštanskog sektora treba da prati institucionalni okvir koji će osigurati efikasnije pružanje javnih usluga. Očekivani rast tržišta i povećani zahtjevi potrošača upućuju na potrebu iznalaženja strateškog puta integracije naprednih tehnoloških rješenja i održivosti u svoj model poslovanja.

2. ZNAČAJ UNAPREĐENJA KONCEPTA ODRŽIVOG RAZVOJA POŠTANSKOG SEKTORA I ZAŠTITE OKOLINE

U cilju efikasnog sprovođenja politike održivosti u poštanskom sistemu, potrebno je podići nivo znanja zaposlenika poštanskog sektora, kako bi se obezbjedilo trajno poboljšanje i unapređivanje svih poslovnih procesa, kao i unapređivanja svih faktora u sistemu upravljanja kvalitetom i održivom razvoju poštanskog sektora. Održiv razvoj je razvoj koji zadovoljava postojeće potrebe i ne ugrožava sposobnost budućih generacija za zadovoljenje vlastitih potreba [3] (izvor definicija Svjetskog povjerenstva iz 1987 god.). Analiza poštanskog tržišta ukazuje na sve teže uslove očuvanja stabilnosti procesa sagledavanja stanja univerzalne poštanske usluge (UPU) i upoređivanje performansi usluga komercijalnog servisa te predlaganja modela koji će obezbediti njenu održivost uz istovremeni nesmetan i intenzivan razvoj usluga u domenu komercijalnog servisa tokom postepene liberalizacije tržišta poštanskog sektora. Poštanske uprave nastoje primjenjivati aktivnu sigurnosno-zaštitnu strategiju na svim razinama poštanskog procesa radi zadržavanja i povećavanja povjerenja korisnika u poštansku službu. Kako su procesi deregulacije i liberalizacije, u segmentu poštanske djelatnosti sve više prisutni, oni neizostavno znače i proces demonopolizacije BH Pošte u velikom dijelu lepeze njene ponude.

Osnovni pravci rasta i razvoja JP BH Pošte na sve više liberaliziranom tržištu moraju biti usmjereni na obezbjeđenje podrške poslovnom okruženju i ispunjavanju zahtjeva korisnika pružanjem usluga poštanskih logističkih servisa. Kruta i nefleksibilna organizaciona struktura s velikim brojem nivoa odlučivanja cijene koje nisu definisane na tržišnim principima i komplikovane poslovne procedure predstavljaju kočnice obezbjeđenja standarda kvalitete i održivosti poštanskih usluga u liberaliziranom poštanskom tržištu.

Projekat reforme poštanskog sektora potrebno je uskladiti sa regulacijom zajedničkog tržišta u kontekstu globalnih reformskih inicijativa, direktivama EU u svim segmentima, od pružanja standardizirane kvalitete, zaštite prava korisnika, pristupačnih cijena i dostupnosti usluga. Od velikog je značaja uspostavljanje dinamičkog koncepta univerzalne poštanske usluge koje će se prilagođavati promjenjivom tržištu i potrebama korisnika poštanskih usluga.

Mogućnosti poštanske industrije da podignu nivo učinka, standarde usluga i održivosti korištenjem novih vozila koja ne štete okolini, primjenom eko sistema za preradu pošiljka, promjenom goriva koje koristi vozilo i potrebi prilagođenosti poštanskih objekata zaštiti životne sredine. Posticanje i pokretanje programa i aktivnosti sa ciljem veće odgovornosti prema okolini i razvijanju ekološke svijesti.

Neophodnost strukturnih reformi i prelazak na tržišnu orijentaciju neminovno dovode do preusmjeravanja aktivnosti tradicionalnog poslovanja na pružanje kvalitetnijih i jeftinijih usluga za korisnika kao i samog uključivanja korisnika usluga u poštanski biznis što ukazuje na potrebu i usklađenosti pružanja same univerzalne poštanske usluge novim tržišnim

orijentacijama i zadovoljstvu korisnika uslugama, kao i sa aspekta zaštite okoline što sve karakteriše pružanje kvalitetnih usluga koje zadovoljavaju interese korisnika. Eko proizvod i reciklirani materijali i materijali čije je negativno dejstvo na životnu sredinu umanjeno predstavljaju jedan od najvažnijih faktora u borbi protiv klimatskih promena. Efekti poslovnih strategije treba da se usaglase sa održivim tehnologijama i ekološkim proizvodima koji zadovoljavaju standarde kvalitete i efikasno sprječavanje i kontrolu zagađenja i očuvanje neobnovljivih resursa.

Reciklirani materijal služi za štampanje koverata, razglednica, markica, kartona, omota i drugih vidova ambalaže za pakovanje poštanskih pošiljaka. Interaktivna veza između državnog vlasništva i obaveze pružanja univerzalnih poštanskih usluga ukazuju na pad i smanjenje rezervisanog područja za poštanski sektor a time i za BH Poštu što ima za posljedicu povećanje dijela tržišta izloženog slobodnoj konkurenciji.

U cilju zadržavanja leaderske pozicije na tržištu poštanskih usluga BH Pošti je potreban savremeni pristup tržištu i potencijalnim korisnicima. Poslovanje BH Pošte zasnovano na kvaliteti, povjerenju, ugledu i brzini omogućit će opstanak na konkurentnom tržištu, odnosno usmjerenosti organizacije da zadovolji iskazane potrebe i očekivanja kupaca, uz zadovoljenje vlastitih potreba i potreba društva. Unapređenje povezanosti, kvaliteta i efikasnosti poštanske mreže, orijentisanost ka poslovnosti i fokusiranost na podsticanje zaštite životne sredine i održivog razvoja su ključni faktor modernog upravljanja u vremenu kada su se pošte pozicionirale kao dostavljači robe kupljene online i time postali važni voditelji nacionalne i međunarodne trgovine u svijetu. Poštanski operatori moraju iskoristiti moraju iskoristiti svoju poštansku mrežu, infrastrukturu, distributivne i logističke kapacitete, te preuzeti leadersku ulogu u dostavi naručenih proizvoda putem e-commerce kompanija.[2]

3. POJAM I ZNAČAJ UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE

Koncept univerzalne poštanske usluge izveden je iz univerzalne ljudske potrebe za komunikacijom i potrebom garantovanja slobodnog protoka poštanskih pošiljaka na cijeloj teritoriji kao i podsticanje usvajanja zajedničkih standarda i korišćenje savremene tehnologije uz obezbjeđivanje zadovoljenja potreba korisnika. Poštanske usluge se klacifiraju na:

- Univerzalne poštanske usluge,
- Rezervisane poštanske usluge,
- Finansijske poštanske usluge i
- Ostale usluge

“Univerzalne poštanske usluge“ - su sve one poštanske usluge koje, u skladu sa Zakonom i drugim poštanskim propisima, moraju biti osigurane na cijelom prostoru Bosne i Hercegovine u okviru propisanog kvaliteta, pod jednakim uvjetima za sve korisnike, bez diskriminacije. [5]. Neophodnost kontinuiranog provođenja mjerenja te analiza kvaliteta prijenosa poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu i njezin utjecaj na kvalitetu usluge u obavezi je davatelja univerzalnih poštanskih usluga.“

Evropska unija EU je definirala zajedničko tržište univerzalnih poštanskih usluga, koje je regulisano u svim segmentima, od teritorijalne dostupnosti, pristupačne cijene, i jednakih uvjeta, do zaštite prava korisnika i standardizirane kvalitete, kao i procesa tako i njihovog rezultata u obliku usluga.

U fokusu ciljeva Svjetskog poštanskog saveza je razvijanje, bezbjednije, efikasnije i pristupačnije univerzalne poštanske usluge prilagođene društvenom, ekonomskom i tehnološkom okruženju sa osnovnim obilježjima:

- obezbjeđenja zadovoljstva korisnika poštanskih usluga,
- garantovanje slobodnog protoka poštanskih pošiljaka na cijeloj teritoriji,
- promovisanje tehničke saradnje,

- promovisanja inovativnih proizvoda i usluga i
- posticanja održivog razvoja poštanskog sektora
- kordiniranje nacionalne poštanske mreže sa međunarodnom poštanskom mrežom

Prve poštanske direktive EU odnose se na uređenje propisa o pružanju univerzalnih poštanskih usluga u okruženju rastuće konkurencije. Za sigurno i efikasno poslovanje neophodno je uspostaviti odgovarajući mehanizam kordinacije i međudjelovanja između svih učesnika u poslovanju. [1]

U međunarodnom poštanskom saobraćaju u većini razvijenih zemalja, odavno je prisutna liberalizacija i deregulacija, a nekim zemljama (Švedska, Holandija), poštanska djelatnost je prošla i proces privatizacije. Različit novo deregulacije i liberalizacije doveo je do potrebe da se na nivou Svjetskog poštanskog saveza (UPU), a na zahtjev Evropske unije i Udruženje evropskih poštanskih operatora (PostEurop-a) uspostavi jedinstven pristup kroz određivanje sljedećih kategorija dimenzija, koje označavaju i stratešku orjentaciju međunarodnog poštanskog saobraćaja, a odnose se na:

- univerzalne poštanske usluge,
- standardizovanog kvaliteta pružanja usluga
- rezervisane usluge,
- odvajanja funkcija regulatora i operatora.



Slika 1. Poštanske usluge

4. KLJUČNI FAKTORI MODERNOG UPRAVLJANJA POŠTANSKOG SEKTORA SA ASPEKTA DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI I ZAŠTITE OKOLINE

Korisnik ima svoje potrebe i očekivanja, a pošta treba pronaći pravi način da ih ne samo ispuni nego i nadmaši kvalitetom svojih usluga. Naupadljiviji trend današnjeg poslovanja je rastuća globalizacija tržišta roba i usluga širom svijeta.[4]

Svako poduzeće bi trebalo poslovati i primjenjivati aktivnosti na smanjenju ekoloških rizika, kao i podići nivo obrazovanosti svojih zaposlenika i korisnika usluga u toj oblasti što bi doprinjelo imlementaciji ideja održivog razvoja i pružanju kvalitetnijih usluga i zadovoljstvu korisnika uslugama, kako na domaćem tržištu tako i na međunarodnom tržištu poslovanja uz:

- jačanje pozicije brenda,
- jačanje korporativnog imidža i utjecaja,
- jačanje sposobnosti za privlačenje, motiviranje i zadržavanje zaposlenika i
- smanjenje troškova poslovanja,

Udruženje evropskih poštanskih operatora (PostEurop-a) uspostavlja jedinstven pristup kroz određivanje sljedećih kategorija dimenzija, koje označavaju i stratešku orijentaciju međunarodnog poštanskog saobraćaja, a odnose se na:

- univerzalne poštanske usluge,
- standardizovanog kvaliteta pružanja usluga
- odvajanja funkcija regulatora i operatora.

Unapređenje povezanosti, kvaliteta i efikasnosti poštanske mreže, orijentisanost ka poslovnosti i fokusiranost na podsticanje zaštite životne sredine i održivog razvoja su ključni faktor modernog upravljanja u vremenu kada su se pošte pozicionirale kao dostavljači robe kupljene online i time postali važni voditelji nacionalne i međunarodne trgovine u svijetu.

Konceptom održivog razvoja i društveno odgovornog i etičkog poslovanja poštanski sektor ostvaruje dodatne koristi putem povećanja prodaje usluga, jačanje vlastite pozicije brenda na tržištu, povećanja privlačenja i zadržavanja potencijalnih korisnika usluga. Savremeno poštansko tržište prati liberalizacija (obavezna univerzalna usluga regulirana ugovorom, veća konkurencija, prelaz sa izričito socijalnog modela na društvenu/komercijalnu razmjenu).

Upoznavanjem samih građana sa pružanjem novih usluga postiže se transparentnost informisanost, dostupnost i unapređenje komunikacije sa građanima što je od velikog značaja za kvalitet usluge i efikasnost pružanja usluga sa jednakim uvažavanjem i sagledavanjem kako lokalnih, regionalnih i nacionalnih strategija održivog razvoja tako i međunarodnih sa ciljem postizanja odgovora svim izazovima modernog društva.

Ispunjavanje obaveza za pružanje univerzalnih poštanskih usluga, u skladu sa zakonskim odredbama, poboljšanje kvaliteta realizacije poštanskih usluga i povećanje operativne efikasnosti u procesu prijema, obrade, prenosa i raspodele/ispоруke poštanskih pošiljki, aktivnosti su koje takođe značajno doprinose kvalitetu pružanja poštanskih usluga građanima u zemlji. Stvaranje odgovarajućeg okruženja i uslova za slobodno i konkurentno tržište, uvođenje novih poštanskih usluga, kao što su finansijske usluge, usluge transporta-logistike, djelatnost osiguranja, pružanje usluga prodaje raznih proizvoda i e-usluga, odnosno stvaranje stabilnog i profitabilnog tržišta za pružaoce usluga utjecaće na održiv ekonomski razvoj poštanskog sektora. Davatelj univerzalne usluge kontinuirano provodi mjerenja te analizira i utvrđuje kvalitetu prijenosa poštanskih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu i njezin utjecaj na kvalitetu usluge.

Međunarodnih poštanske organizacije preduzimaju aktivnosti u oblasti zaštite životne sredine, obzirom na utjecaj kroz emisiju štetnih gasova koje potiču od drumskog transporta prenosa pošiljka, avio transporta i zgrada koje se koriste u poštanskom sektoru.

Obavljanje univerzalne poštanske usluge je od javnog interesa za Bosnu i Hercegovinu. Korisnicima poštanskih usluga na cijeloj teritoriji Bosne i Hercegovine mora se osigurati univerzalna poštanska usluga pod jednakim uvjetima, bez bilo kakve diskriminacije, čije obavljanje može biti prekinuto samo uslijed više sile.

Primjenjujući pozitivna iskustva i stvaranju sinergije kroz razmjenu praktičnih iskustava iz ove oblasti poštanski operatori su počeli primjenjivati i uključivati se u programe recikliranja, koristeći reciklirane materijale i programe koji imaju za cilj podizanje svijesti o zaštiti okoline. Kako u prenosu i transportu poštanskih pošiljka poštanska vozila povećavaju količinu štetnih gasova, što ima za posljedicu zagaženost okoline. U prenosu pošiljka se troše i velike količine papira, što sve ostavlja trag na okolinu. Kako bi smanjili štetne utjecaje poštanski operatori će konfigurisati svoje logističke mreže u skladu sa ekološkim ciljevima, korišćenjem obnovljivih

izvora energije u svojim zgradama, što će utjecati na smanjenje štetnih gasova, kao i kroz promociju s za smanjenje troškova električne energije kako bi isporučili visok kvalitet usluga

5. ZAKLJUČAK

Od svojih prvih oblika pošta prati razvoj, ekonomske, političke, društvene i kulturne događaje i promjene, pa se organizacija i djelatnost pošte promatraju u sklopu razvoja samog društva. Neophodnost je integriranja pitanja okoliša u razvojne politike poštanskog sektora i predlaganje modela koji će obezbediti njenu održivost i intenzivan razvoj usluga u području komercijalnog servisa. Poštanski sektor kao najveća svjetska distributivna mreža već dugi niz godina prepoznaje negativne uticaje svojih aktivnosti na životnu sredinu, kao i potrebu primjene poštanska strategije sa dugoročnom vizijom održivog razvoja i zaštite okoline.

Poštanska vozila prelaze milione kilometara pružajući poštanske usluge korisnicima i na taj način značajno povećavaju količinu štetnih gasova u atmosferi, pri čemu se potroše milioni tona papira, što sve ostavlja traga na životnu sredinu. Promjene univerzalne poštanske usluge treba da idu u pravcu redefiniiranja i garantovanja raspoloživosti usluga na liberalizovanom tržištu sa ciljem stvaranja inovativnog i poštanskog sektora koji će udovoljiti zahtjevima korisnika i koji će postići održivi razvoj poštanskog sektora i primjenu ekološki kriterija.

Koncept univerzalne poštanske usluge podrazumjeva obezbjeđenje da svako može poslati pošiljku na bilo koju adresu pod istim uslovima na cjeloj teritoriji uz jedinstvenu tarifu. Sam razvoj elektronske mreže, zatim procesi liberalizacije i deregulacije poštanskog sektora zahtjevaju analizu poštanskog sektora sa aspekta iznalaženja rješenja i prilagođenosti univerzalne poštanske usluge dinamičkim tržišnim uslovima. Od velikog je značaja jačanje održivog razvoja poštanskog sektora u BiH i usklađenost sa standardima Evropske unije, kao i obezbjeđenja efikasne poštanske mreže sa aspekta zaštite životne sredine i korisnika poštanskih usluga.

6. LITERATURA

- [1] Deljanin, Abidin: „Sigurnost i zaštita u poštanskom saobraćaju“, Sarajevo, 2011., str106.
- [2] Časopis "Poštar", JP BH Pošta d.o.o., Sarajevo (47/15)
- [3] L. Brown: World Commission on Environment and Development (WCED), Our Common Future, Oxford,1987, p.43.
- [4] Jovičić, Olja: Postel 2012, Beograd, XXX Simpozijum o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacionom saobraćaju,
- [5] Zakon o poštanskom prometu Federacije BiH "Službene novine Federacije BiH " broj 76/04, 2004. god.
- [6] Zakon o Poštama BiH („Sl. glasnik BiH“), br. 33/2005.
- [7] /strategy/doha – postal, www.upu.int-strategy