

**STRATEGIJA ODRŽIVOSTI POŠTANSKE MREŽE I POVEĆANJA POŠTANSKOG INTEGRITETA NA PODRUČJU BIH SA ASPEKTA ŽIVOTNE SREDINE I KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA UZ INTEROPERABILNOST SA MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM MREŽOM**

STRATEGY OF POSTAL NETWORK SUSTAINABILITY AND INCREASING POSTAL INTEGRITY IN THE FIELD OF BIH OF ENVIRONMENTAL ASPECTS AND USERS OF POSTAL SERVICES WITH INTEROPERABILITY WITH THE INTERNATIONAL POSTAL NETWORK

Saida Heco\*

**Kategorizacija rada:** Stručni rad (Professional paper)\*

**UDK** 651.457(4-672EU)

**SAŽETAK:** Cilj rada je kroz interdisciplinarni pristup prikazati značaj pristupa savremenim procesima globalizacije i složenosti poslovnog okruženja sa aspekta razvoja i ograničenja napredovanja tržišta poštanskih usluga i strategije održivosti poštanske mreže sa aspekta zaštite životne sredine i korisnika poštanskih usluga u kojoj se obavljaju poštanske usluge u skladu sa ciljevima EU i važećim direktivama EU i aktima Svjetskog poštanskog saveza (UPU). Osnovni pravci razvoja poštanskog saobraćaja u BIH moraju biti usmjereni ka ispunjavanju zahtjeva korisnika usluga kao i aktivnostima i inicijativama za rješavanje pitanja održivog razvoja, prepoznajući negativne utjecaje svojih aktivnosti na životnu sredinu, posebno na emisiju gasova, klimatske promjene, zaštitu prirodnih resursa i zaštitu okoline. Povećano korištenje novih tehnologija, zahtjevi korisnika, poštanske reforme i transformacija poštanskog sektora ističu potrebu za zajedničkim analiziranjem promjene okruženja i istraživanje načina za izgradnju dinamične infrastrukture sposobne da zadovolji potrebe korisnika i prihvatanju društvene odgovornosti o zaštiti životne sredine. Od velikog je značaja omogućavanje sinergije poštanskih usluga sa saobraćajnom infrastrukturom i državnom upravom kao i podizanje svijesti i edukacije zaposlenih u poštanskom sektoru BIH o zaštiti životne sredine i razvoju odgovarajućih standarda i regulative koje se odnose na kvalitet poštanskih usluga. Potrebe potrošačkog društva nameću pitanja očuvanja zaštite životne sredine i postojećih izvora energije. Neophodno je ostvarivati međunarodne kontakte u oblasti poštanske regulative kako bi se dostignuti nivo realizacije univerzalne poštanske usluge mjerili sa efikasnošću javnog poštanskog operatera i primjene najdjelotvornije strategije koja će uspješno odgovoriti svim izazovima savremenog poslovanja i složenosti poslovnog okruženja.

**KLJUČNE RIJEČI:** Poštanske usluge, održivost poštanske mreže, zaštita životne sredine, kvalitet usluga, standard kvaliteta.

**ABSTRACT:** Through an interdisciplinary approach, the aim of the paper is to demonstrate the importance of access to modern processes of globalization and the complexity of the business environment from the aspect of development and restrictions in development of postal services and postal network sustainability strategy from the aspect of environmental protection and postal service users in which postal services are performed in accordance with EU objectives and applicable EU Directives and acts of the World Postal Alliance (UPU). The basic directions of postal traffic development in BIH must be focused on meeting requirements of service customers as well as activities and initiative for addressing of issues related to sustainable development, recognizing the negative impacts of their activities to the environment, particularly on gas emissions, climate changes, natural resource protection and environmental protection. Increased usage of new technologies, users' requirements, postal reforms and postal sector transformation emphasize the need to jointly analyze changes in the environment and explore the ways to build a dynamic infrastructure capable of meeting the needs of users and accepting social responsibility for environmental protection. It is of great importance to enable the synergy of postal services with traffic infrastructure and state administration, as well as raise awareness and education level of the employees of BiH postal sector about environmental protection and development of corresponding standards and regulations related to the

---

\* Mr. sci. Saida Heco, JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo Centar Pošta Zenica

\* **Prilmljeno / Received:** 01. 10. 2017.

**Prihvaćeno/Recenzirano /Accepted/ Reviewed:** 13. 10. 2017.



*quality of postal services. The needs of the consumer society impose questions related to environmental protection and existing energy sources. It is necessary to make international contacts in the field of postal regulation in order to be able to measure achieved level of realization of 2 universal postal service with effectiveness of public postal operator and application of the most effective strategy which will successfully respond to all the challenges of contemporary business and complexity of the business environment.*

**KEY WORDS:** *Postal services, postal network sustainability, environmental protection, quality of service, quality standard.*

## 1. UVOD

Cilj rada je prikazati značaj pristupa savremenim procesima globalizacije i složenosti poslovnog okruženja sa aspekta tržišta poštanskih usluga i strategije održivosti poštanske mreže u BiH u skladu sa ciljevima EU i aktima Svjetskog poštanskog saveza (UPU). Kako je svijet sve više suočen sa problemom zagađenja životne sredine i kako potrebe potrošačkog društva nameću pitanja očuvanja zaštite životne sredine, neminovno je došlo do povećanja svijesti o ekologiji i u okviru poštanskog sektora. Poštanski sektor već dugi niz godina prepoznaje negativne utjecaje svojih aktivnosti na životnu sredinu, što u savremenim uslovima predstavlja najvažnije pitanje održivog razvoja. Definicija održivog razvoja koja se najčešće upotrebljava glasi: „Održiv razvoj je razvoj koji zadovoljava potrebe sadašnjice, a istodobno ne ugrožava mogućnost budućih generacija da zadovolje svoje potrebe.“ (Brown, 1987, p. 43) Poštanska usluga je javna funkcija od jedinstvene i esencijalne važnosti svakog društva. Poštanska industrija se pod utjecajem svjetskih trendova mijenja i razvija u pravcu globalizacije, razvoja i osvajanja novih tržišta i integralne poštanske usluge. Značajne promjene se dešavaju u lancu snabdjevanja i logistici, dovodeći do industrijske konsolidacije i razvoja novih usluga. Poštanska strategija treba odrediti dugoročnu viziju održivog razvoja s jasnim prioritetima i ciljevima.

## 2. OSNOVNI PRAVCI RASTA I RAZVOJA POŠTANSKOG SAOBRAĆAJA U BIH

Poštanska industrija se pod utjecajem svjetskih trendova mijenja i razvija u smjeru globalizacije, razvoja i osvajanja novih tržišta, odnosno pružanja integralne poštanske usluge. Osnovni pravci rasta i razvoja poštanskog saobraćaja u BiH su usmjereni na ispunjavanje zahtjeva korisnika i odnose se na očekivani rast tržišta sa razvojem novih i inovativnih proizvoda i usluga kao i ispunjavanju zahtjeva korisnika pružanjem kvalitetnih poštanskih usluga. Poštanski saobraćaj u BiH obavljaju tri javna poštanska operatora: JP BH Pošta Sarajevo, Preduzeće za poštanski saobraćaj RS AD Banja Luka i Hrvatska pošta d.o.o. Mostar. Od velikog značaja za razvoj poštanskog saobraćaja je obezbjediti sinergiju poštanskih usluga sa saobraćajnom i državnom upravom. Značaj i uloga poštanskog saobraćaja opredjeljuju različite vrste i kategorije poštanskih usluga. Obzirom na značajno učešće saobraćajnih i transportnih aktivnosti u funkcionisanju poštanskog sektora, poštanski operatori koriste veliki broj vozila u transportu i prijenosu poštanskih pošiljka, paketa i drugih pošiljki. Zaposleni u poštanskom sektoru pored potrošnje goriva za vozila koja koriste troše: papir, vodu, struju i ostale izvore energije u svakodnevnom poslovanju, što sve ima utjecaja na zagađenje okolinskog prostora. Savremena koncepcija poslovanja BiH pošte traži nova znanja, nove metode i novi poslovni instrumentarij, koji uključuje aktivan odnos prema korisnicima, odnos prema društvu i okruženju u kojem se obavljaju poslovne aktivnosti. Za sigurno i efikasno poslovanje neophodno je uspostaviti odgovarajući mehanizam kordinacije i međudjelovanja između svih učesnika u poslovanju. (Deljanin, 2011, p. 106) Poštanski nacionalni operatori, koje su vlade njihovih država ovlastile za pružanje univerzalnih poštanskih usluga, na cjelokupnom teritoriju zauzimaju važno mjesto u prijenosu informacija ali i svjetskoj ekonomiji. Poštanska industrija se pod utjecajem svjetskih trendova mijenja i razvija u smjeru globalizacije, razvoja i osvajanja novih tržišta. BiH je jedna od od 189 članica Svjetskog poštanskog saveza. Komercijalizacija poslovanja BH pošta podrazumjeva prilagođavanje potrebama potrošača, integraciju informatičko-tehnološkog sistema sa ostalim privrednim subjektima uz primjenu internet tehnologije. Tržišni pristup i promjena poštanskog sistema, od klasičnog do savremenog načina obavljanja poštanskih usluga, brz razvoj tehnike i tehnologije u komunikacijama, utjecao je na djelomičnu promjenu u sferi razmjene informacija, tj. došlo je do sistema fizičkog prijenosa dokumenata telekomunikacijskim prijenosom. U svakom slučaju, tržište postaje u sve većoj mjeri glavna determinanta iz okruženja koje mora sagledati, permanentno istraživati i aktivno mu se prilagođavati i BH pošta. Problem sigurnosti u poštanskom sistemu, sa stanovišta usluga i saobraćaja, postaje sve



aktuelniji i zahtjeva novi prilaz, posebno danas u vrijeme uvođenja novih tehnologija elektronske trgovine. Od velikog je značaja za poštanski sektor u BiH je da iznađe svoj strateški put integracije interneta i naprednih tehnoloških rješenja, kroz usklađenost održivosti i zaštite okoliša.



*Slika 1. Tehnološke novine i primjena interneta u poštanskom sektoru*

Izazovi u ukruženju poštanskog sektora BiH

- jačanje postojeće konkurencije,
- povećani zahtjevi potrošača,
- promjene u ponašanju potrošača,
- očekivani rast tržišta sa razvojem novih i inovativnih proizvoda i usluga,
- ulazak nove konkurencije na tržište

Osnovna načela poslovanja i rada BH Pošte se odnose na pozdanoost i sigurnost u radu i pružanju usluga, kroz uređena pravila koja se odnose na etičnost rada zaposlenika, etičnost u odnosima sa korisnicima usluga, profesionalizam u radu. Poštanski saobraćaj u BiH, kao dio cjelokupnog poštanskog sektora ima sve veći tržišni udio u međunarodnom poštanskom saobraćaju kada predstavlja pouzdanog partnera u domaćim i međunarodnim tokovima.

Poslovanje na međunarodnom nivou daje internacionalnu dimenziju i nameće potrebu odgovornosti. Kako održivi razvoj i pitanje zaštite okoline predstavlja opće načelo novog modernog doba i kao globalni politički odgovor samog upravljanja okolišem na ekološki prihvatljiv način, od velikog je značaja za BH Poštu preuzimanje niza instrumenata koji bi trebali doprinijeti postizanju ciljeva održivog razvoja i implementacije koncepta održivog razvoja, kao integralnog dijela koncepcije održivog razvoja Evropske unije.

Povećano korištenje novih tehnologija, zahtjevi korisnika, te poštanske reforme i transformacija poštanskog sektora u informacionom društvu i u međunarodnom poštanskom saobraćaju ističu potrebu za zajedničko analiziranje promjene okruženja i istraživanje načina za izgradnju dinamične globalne infrastrukture sposobne da zadovolji potrebe korisnika.

### **3. ODRŽIVOST I EFIKASNOST POŠTANSKE MREŽE SA ASPEKTA ZAŠTITE ŽIVOTNE SREDINE I KORISNIKA USLUGA**

Utjecaj na životnu sredinu sa aspekta obavljanja poštanskih usluga i aktivnosti koje doprinose zagađenosti okoline kroz emisiju štetnih gasova korištenjem drumskog transporta pošiljki i avio transporta pošiljki ukazuju da je potrebno konfigurirati svoje logističke mreže u skladu sa ekološkim ciljevima, pokretati razne programe i aktivnosti sa ciljem veće odgovornosti prema okolišu i aktivnosti na razvijanju ekološke svijesti kao i mogućnosti primjene alternativnih izvora energije (vozila, zgrade, solarna energija, geotermanlne vode i vjetar).

Svjetski poštanski savez - SPS, 1994. godine pokreće program zaštite životne sredine osnivanjem Radne grupe za pitanja životne sredine. Poštanska strategija iz Dohe za period 2013.-2016. na Kongresu Svjetskog poštanskog saveza 2012. godine, definiše jačanje održivog razvoja poštanskog sektora. Naučiti živjeti zajedno postaje planetarni cilj i težnja. Prirodni izvori i okoliš u određenom su smislu samo još jedan skup faktora proizvodnje, poput rada i kapitala. (Samuelson, s.a., p. 341)





Sama Konceptija društvenog marketinga poziva sve uključene pojedince i organizacije da pažljivo razmatraju društvene i etičke aspekte svoje poslovne prakse. Pouzdanost i sigurnost usluga, zahtjeva i očekivanja korisnika poštanskih usluga, fleksibilnost (sposobnost brzog prilagođavanja promjenama na tržištu i okruženju u kome posluje samo preduzeće) u skladu sa ekološkim ciljevima, kao i bitna obilježja koja ističu potrebu za zajedničkim analiziranjem promjene okruženja i istraživanje načina za izgradnju dinamične globalne infrastrukture sposobne da zadovolji potrebe korisnika u poštanskom sektoru.



Slika 2. Efekat staklene bašte

Koncept održivog razvoja mora postati dominantna odrednica poštanske strategije poslovanja u BiH sa ciljem razvijanja i osiguranja najvišeg kvaliteta pružanja usluga. Neophodno je djelovati na etički, troškovno-efikasan i vremenski dobro koncipiran način da bi se podržali tekući i budući poslovni ciljevi organizacije i osiguralo da linijski menadžeri maksimiziraju efektivnost u razvoju ljudskih resursa. (H. Babić and V. Hodovic, 2002, p. 58) Djelatnost poštanskog saobraćaja zadire u svakodnevni život ljudi i društva kao cjeline, a također se odražava na ekonomske, političke, socijalne i kulturne djelatnosti u svakoj državi i okruženju, a putem Agencije UN za poštanski saobraćaj i na međunarodnu kooperaciju. Poštanski nacionalni operatori, koje su vlade njihovih država ovlastile za pružanje univerzalnih poštanskih usluga, na cjelokupnom teritoriju, zauzimaju važno mjesto u prijenosu informacija ali i u svjetskoj ekonomiji.

Ostvariti ravnotežu između profita poduzeća, želja potrošača i zahtjeva društva predstavlja cilj i uspjeh poslovanja svakog preduzeća. Politiku energetske efikasnosti i zaštitu okoline koja označava smanjenje rasipanja energije, kao i utjecaja na smanjenje emisije štetnih gasova, moguće je sprovesti uz prilagođenost poštanskih logističkih mreža u skladu sa ekološkim ciljevima. U poštanskom saobraćaju neophodno je uvođenje ekološke ambalaže kao i primjenu strategije programa reciklaže.

Promjene informacionih tehnologija u svijetu i procesi globalizacije mijenjaju koncept poslovanja tradicionalne pošte. Pošte širom svijeta mijenjaju proizvode i usluge u smislu bolje sigurnosti, brzine i pouzdanosti. Kako e-commerce raste pošte su se pozicionirale kao dostavljači robe kupljene on-line. Problem sigurnosti u poštanskom sistemu, sa stanovišta usluga i saobraćaja, postaje sve aktuelniji i zahtjeva novi prilaz, posebno danas u vrijeme uvođenja novih tehnologija elektronske trgovine.

Evropska unija je zemljama, svojim članicama, propisala obavezne standarde kvaliteta univerzalne poštanske usluge koje javni operateri ostalih evropskih država prate i primjenjuju u zavisnosti od stepena njihove razvijenosti i mogućnosti i koji se odnose na kvalitet prijema, prijenosa pošiljaka i uručjenja pošiljaka korisnicima poštanskih usluga. Konceptija kvalitete pružanja usluga ogleda se u stavu organizacije prema svojoj ulozi u okruženju i unapređenju kvalitata okoliša kroz praktičan pristup i preduzimanje mjera za smanjenjem zagađenosti.



*Slika 3. Korištenje vozila za potrebe prijena pošanskih pošiljka*

#### **4. PODIZANJE SVIJESTI EDUKACIJE ZAPOSLENIH O ZNAČAJU ODRŽIVOSTI POŠTANSKE MREŽE I SREDINE U KOJOJ SE OBAVLJAJU POSLOVNE AKTIVNOSTI**

Novi odnos prema životnoj sredini kao i proučavanje ekoloških problema u pošanskom sektoru predstavlja nužnost obzirom na sadržaj aktivnosti i usluga koje se pružaju. Ekološka etika nalaže da se utječe na javno mišljenje i razvoj dijaloga sa političkim i društvenim strukturama sa ciljem proučavanja ekoloških zakonitosti u pošanskom sektoru kroz :

- podizanje svijesti i društveno odgovorno poslovanje – CSR (Corporate Social Responsibility) i
- edukacije unutar pošanskog sektora.

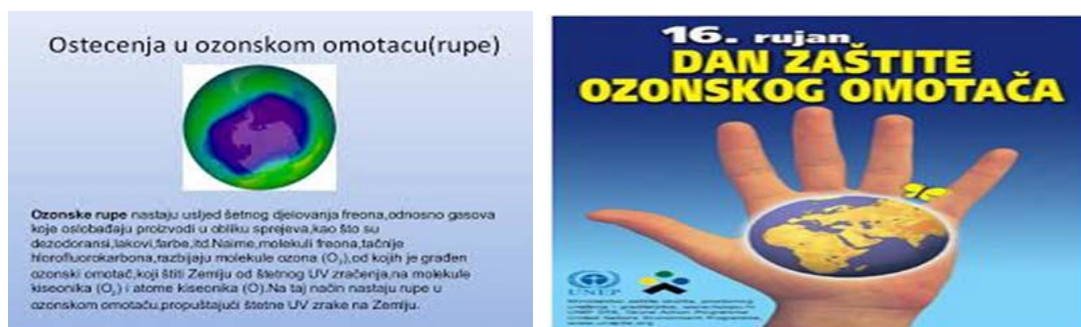
Kako ekološka situacija ima tendenciju pogoršavanja i narušavanje ekološke ravnoteže javlja se potreba novog odnosa prema životnoj okolini i potreba da se postupa u skladu sa principima održivog razvoja. Kako zemljini resursi nisu konačni, podizanje i briga o zdravom okolišu označava korjenite promjene u odnosu čovjeka prema prirodi. Kako osnovne ekološke norme podrazumjevaju pravo na zdrav život i egzistenciju, pošanski operatori su dužni na adekvatan način odgovoriti na novonastale probleme i izbjeći svaku trajnu štetu okolišu. Pružajući pošanske usluge koriste se velike količine papira, velike količine goriva za transport i prijenos pošiljki, zatim korištenje kertridža za štampače, ukazuju da pošanski operatori moraju biti odgovorniji prema okolišu. Poslovna etika, zdravstvena zaštita i bezbjednost, očuvanje životne sredine i razmjena informacija o kvalitetu unutar same organizacije, a i širih društvenih zajednica, također su važni aspekti koncepta usredsređenosti na korisnike. Efekti poslovnih strategije treba da se usaglase sa održivim tehnologijama i ekološkim proizvodima koji zadovoljavaju standarde kvaliteta. ([http://.ratel.sr/upload/documents/pošanske\\_usluge/UPU%20290515.pdf](http://.ratel.sr/upload/documents/pošanske_usluge/UPU%20290515.pdf))

##### **4.1. Izdavanje pošanske marke koje promovišu zaštitu okoline**

Pošanske marke kao značajan privredni i kulturni segment funkcionisanja jedne države, označavaju i bilježe ne samo zvaničnu historiju, već i svakodnevnicu, tkivo i esenciju perioda naše prošlosti. Pošanske marke sa motivima koje promovišu zaštitu okoline imaju za cilj educirati i podići svijest o zdravlju i sigurnosti u životnoj i radnoj okolini koristeći se svojom specifičnom promidžbenom ulogom. Brojne pošanske marke na ovu temu, svojim sadržajem ukazuju na neprocjenjivo značenje sigurnosti u životnoj i radnoj okolini. ([www.ekologija.ba/userfiles/file/održivost/%20svakodnevnom%20za%20životu.pdf](http://www.ekologija.ba/userfiles/file/održivost/%20svakodnevnom%20za%20životu.pdf)) Pošanske marke s motivima flore i faune predstavljaju simbol zaštite prirode i okoliša. Velika većina izdavača maraka u svoje programe uvrštavaju teme od globalnog značenja kao što su održivost okoliša, ekologija, prirodna bogastva, i sl. Pošanske marke osim informisanja imaju za cilj i educirati stanovništvo planete Zemlje o podizanju razine svijesti ljudi o potrebi zaštite okoliša i očuvanju prirodnih resursa. Pošanske marke predstavljaju specifično obilježje pošanske mreže koje svojim sadržajem zadovoljavaju kriterije tematskih sklonosti:

- isticanje,
- komunikativnost,
- važnost obrazovanja.





Slika 4. Izdavanje poštanske marke koje promovišu zaštitu okoline

## 5. JAČANJE ODRŽIVOG RAZVOJA POŠTANSKOG SEKTORA U BiH UZ INTERABILNOST SA MEĐUNARODNOM POŠTANSKOM MREŽOM

Prve poštanske direktive EU odnose se i na uređenje propisa o pružanju univerzalnih poštanskih usluga uključujući i propise o interoperabilnosti i osnovnim zahtjevima prema svim poštanskim operatorima radi nesmetanog pružanja univerzalnih poštanskih usluga u okruženju rastuće konkurencije. Korištenje obnovljive energije i zelene struje (solarna, geotermalna, biomase, zelena struja iz obnovljivih izvora i hidropotencijala) i efekti uštede i smanjenje GHG emisija kao i pozitivan javni imidž su osnova jačanja održivosti i zaštiti prirodne okoline. Povodom zaštite okoliša i održivosti, neophodno je obezbjediti harmonizaciju sa propisima i standardima EU u oblasti sigurnosti zaštite i transporta. ([www.ekologija.ba/userfiles/file/održivost/%20svakodnevnom%20za%20životu.pdf](http://www.ekologija.ba/userfiles/file/održivost/%20svakodnevnom%20za%20životu.pdf))

Nabavka resursa potrebnih za odvijanje poštanske djelatnosti (zeleni materijali i recikliranje) sa posrednim efektima na dobavljače i zelena proizvodnja, obnovljena energija. Svjetski poštanski savez (SPS) je organizovao simpozijum pod nazivom "Pošta i okolina" 2001. godine, kako bi se povećale aktivnosti u oblasti zaštite okoliša kao svijest o preduzimanju odgovarajućih mjera zaštite okoline. Aktivnosti koje se preduzimaju u evropskom poštanskom sektoru u funkciji održivog razvoja su:

- višekratna upotreba koverti i pakovanja,
- certificirano pakovanje,
- standardi za direktnu poštu,
- smanjena potrošnja papira i troškova pakovanja,
- racionalizacija rutiranja i operativna efikasnost,
- zelena vozila i eko vožnja,
- upotreba novih tehnologija,
- izgradnja i certifikacija zelenih zgrada,
- segregacija i sortiranje otpada,
- primjena kvota karbonskih emisija (Smanjenje GHG emisija).



Slika 5. Svjetski Poštanski savez (UPU)

Obavljanje međunarodnih poštanskih usluga mora da bude u skladu s relevantnim odredbama Svjetskog poštanskog saveza i drugim sporazumima međunarodnih organizacija koji su obavezujući za Bosnu i Hercegovinu, utvrđenim pravcima prijevoza i zaključenim ugovorima između operatera poštanskog saobraćaja. (Zakon o Poštama BiH („SL.glasnik BiH“),br,33/2005. )

Neophodno je ostvarivati međunarodne kontakte u oblasti poštanske regulative kako bi se dostignuti nivo realizacije univerzalne poštanske usluge mjerio sa efikasnošću javnog poštanskog operatera primjenom najdjelotvornije strategije koja će uspješno odgovoriti svim izazovima savremenog poslovanja i složenosti poslovnog okruženja. Države članice i njihovi imenovani operateri poštuju sigurnosne uslove



određene sigurnosnim normama Svjetske poštanske unije, prihvaćaju i primjenjuju aktivnu sigurnosnu strategiju, na svim razinama poštanskog procesa, radi zadržavanja i povećanja povjerenja korisnika u poštanske usluge, a u interesu svih uključenih strana. ([http://vlada.gov.hr / User Doses images /sjednice /2016 /18%20 sjednica % vlade /18% 20%2010 pdf](http://vlada.gov.hr/UserDoses/images/sjednice/2016/18%20sjednica%20vlade/18%20%2010.pdf))

## 6. ZAKLJUČAK

Poštanska strategija treba služiti kao sveobuhvatni okvir politika za održiv razvoj i zaštitu okoline od posljedica aktivnosti koje se obavljaju u okviru poštanskog sektora. Cilj transformacije poštanskih sistema je obezbjeđenje efikasnog, pouzdanog i inovativnog servisa koji će zadovoljiti raznovrsne ekonomske i socijalne potrebe društva u budućnosti uz održiv razvoj i zaštitu okoline. U analiziranju i proučavanju ekoloških problema treba jačati svijest da svako naše djelovanje ostavlja trag na okoliš. Potrebno je preduzimati mjere na podizanju svijesti i društveno odgovornim poslovanjem CSR (Corporate Social Responsibility) i edukacije zaposlenih u poštanskom sektoru. Projekt reforme poštanskog sektora je potrebno sprovesti u kontekstu direktiva EU i regionalne strategije razvoja integrativnog plana poštanske reforme i razvoja poštanskog saobraćaja. Zaštita životne sredine treba biti sastavni dio strategije poštanskog sektora. U prijenosu i transportu pošiljaka poštanska vozila povećavaju količinu štetnih gasova, što ima za posljedicu zagađenost okoline i efekat „staklene bašte“. U prijenosu velike količine pošiljki potroše se i velike količine papira, što ostavlja trag na okolinu. Od velikog je značaja pokretanje aktivnosti o potrebi reciklaže materijala, korištenjem ekoloških koverata, eko sistema za preradu pošiljki kao i izgradnju poštanskih objekata koji su prilagođeni zaštiti životne sredine i smanjenju emisija štetnih gasova.

### LITERATURA:

1. Babić Hodovic, V. (2002). Strategija i imlementacija marketing usluga. Sarajevo: s.n.
2. Brown, L. (1987). World Commission on Environment and Development (WCED): Our Common Future. Oxford: s.n.
3. Deljanin, A. (2011). Sigurnost i zaštita u poštanskom saobraćaju. Sarajevo: s.n.
4. Đogić, R. (2006). Osnovi savremenog menadžmenta. Sarajevo: s.n.
5. <http://vlada.gov.hr / User Doses images /sjednice /2016 /18%20 sjednica % vlade /18% 20%2010 pdf>
6. [http://.ratel.sr /upload /documents/ poštanske \\_usluge /UPU% 20290515.pdf](http://.ratel.sr /upload /documents/ poštanske _usluge /UPU% 20290515.pdf)
7. Samuelson, Paul. A., Nordhaus, William D. (s.a.). Ekonomija. s.l.: s.n.
8. [www.ekologija.ba /userfiles/ file / održivost/ % 20 svakodnevnom % 20 za životu .pdf](http://www.ekologija.ba /userfiles/ file / održivost/ % 20 svakodnevnom % 20 za životu .pdf)
9. Zakon o Poštama BiH („SL.glasnik BiH“ 33/05)

