

VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA

BORNA PETRUŠA

MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET

ZAVRŠNI RAD

Krapina, 2025.

VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA
Studij Prometna logistika

MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Student:

mr. sc. Robert Spudić, v.pred.
0308006473

Borna Petruša,

Krapina, 2025.



VELEUČILIŠTE HRVATSKO ZAGORJE KRAPINA

Krapina,

ZADATAK ZAVRŠNOG RADA

Pristupnik:	BORNA PETRUŠA
Matični broj:	0308006473
Prijediplomski studij:	PROMETNA LOGISTIKA

Naslov rada:	MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET
---------------------	-------------------------------------

Znanstveno područje: **TEHNIČKE ZNANOSTI**

Znanstveno polje: **TEH. PROMETA I TRANSPORTA**

Opis zadatka:

1. UVOD
2. DEFINICIJA I RAZVOJ POŠTANSKOG PROMETA
 - 2.1. Povijesni razvoj
 - 2.2. Pojmovno određenje poštanskog prometa
 - 2.3. Statistički podaci globalnog tržišta poštanskog tržišta
3. ZNAČAJKE MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA
 - 3.1. Zakonske odredbe i propisi međunarodnog poštanskog prometa
 - 3.1.1. Ustav i regulativa
 - 3.2. Svjetska poštanska unija
 - 3.2.1. Tijela i akti
 - 3.2.2. Svjetska poštanska konvencija
 - 3.3. Vrste i oblici poštanskih usluga u međunarodnom poštanskom prometu
4. MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET U HRVATSKOJ
 - 4.1. Liberalizacija tržišta - Treća poštanska direktiva
 - 4.2. Statistički podaci međunarodnog prometa poštanskih i kurirskih usluga u RH
 - 4.3. Primjeri uvjeta prilikom slanja pošiljaka u međunarodnom prometu
5. ZAKLJUČAK

Mentor:

mr. sc. Robert Spudić, v. pred.

Komentor: (ako je određen)

Voditelj studija:

Datum uručjenja zadatka:

Datum predaje završnog rada:

Voditelj Studentske referade:

Zubić

SADRŽAJ

SAŽETAK

ABSTRACT

1. UVOD	1
2. DEFINICIJA I RAZVOJ POŠTANSKOG PROMETA	2
2.1 Povijesni razvoj	2
2.2 Pojmovno određenje poštanskog prometa	5
2.3 Statistički podaci globalnog tržišta poštanskog tržišta	8
3. ZNAČAJKE MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA	12
3.1 Zakonske odredbe i propisi međunarodnog poštanskog prometa	12
3.1.1. <i>Ustav i regulativa</i>	12
3.2 Svjetska poštanska unija	15
3.2.1. <i>Tijela i akti</i>	15
3.2.2. <i>Svjetska poštanska konvencija</i>	16
3.3 Vrste i oblici poštanskih usluga u međunarodnom poštanskom prometu	18
4. MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET U HRVATSKOJ	21
4.1 Liberalizacija tržišta – Treća poštanska direktiva	21
4.2 Statistički podaci međunarodnog prometa poštanskih i kurirskih usluga u RH	24
4.3 Primjeri uvjeta prilikom slanja pošiljaka u međunarodnom prometu	27
5. ZAKLJUČAK	39
POPIS LITERATURE	41
POPIS SLIKA I TABLICA	46

SAŽETAK

U radu se prikazuju značajke i karakteristike međunarodnog poštanskog prometa, s naglaskom na teorijske odrednice, zakonskih odredaba i propisa. Analizira se međunarodni poštanski prometa u Republici Hrvatskoj gdje se opisuje liberalizacija tržišta (Treća poštanska direktiva), obrađuju statistički podaci međunarodnog prometa poštanskih i kurirskih usluga te prikazuje konkretan primjer slanja pošiljaka u Njemačku i SAD. Međunarodni poštanski promet je bitan za društveni i gospodarski razvoj Republike Hrvatske te djeluje kao svojevrsna poveznica između građana, poslovnih subjekata i institucija sa svijetom. Poštanske usluge u Republici Hrvatskoj su važan element integracije Republike Hrvatske u svjetsku zajednicu. Kako bi ojačala svoje pozicije u međunarodnom poštanskom prometu, Republika Hrvatska mora uložiti u razvoj digitalnih rješenja i informacijsku sigurnost, odnosno IT infrastrukturu. U budućnosti će međunarodni poštanski promet u Republici Hrvatskoj vjerojatno rasti, potaknut kontinuiranom digitalnom trgovinom, migracijama i integracijom s globalnim tržištima. Za održavanje ovog rasta bit će ključna kontinuirana modernizacija i strateška ulaganja. Suradnja s partnerima iz EU-a i pridržavanje međunarodnih poštanskih standarda dodatno će osigurati konkurentnost i kvalitetu usluge.

Ključne riječi: *međunarodni, promet, pošta, Republika Hrvatska, izazovi, digitalizacija*

ABSTRACT

The paper presents the features and characteristics of international postal traffic, with an emphasis on theoretical guidelines, legal provisions and regulations. It analyses international postal traffic in the Republic of Croatia, describes market liberalisation (Third Postal Directive), analyses statistical data on international postal and courier services and presents a concrete example of sending items to Germany and the USA. International postal traffic is important for the social and economic development of the Republic of Croatia and acts as a kind of link between citizens, business entities and institutions with the world. Postal services in the Republic of Croatia are an important element of the integration of the Republic of Croatia into the world community. In order to strengthen its position in international postal traffic, the Republic of Croatia must invest in the development of digital solutions and information security, i.e. IT infrastructure. In the future, international postal traffic in the Republic of Croatia will likely grow, driven by continued digital trade, migration and integration with global markets. Continuous modernisation and strategic investments will be key to maintaining this growth. Cooperation with EU partners and adherence to international postal standards will further ensure competitiveness and quality of service.

Keywords: *international, transport, post, Republic of Croatia, challenges, digitalization*

1. UVOD

Međunarodni poštanski promet igra vitalnu ulogu u današnjem globaliziranom svijetu, utječući na gospodarstva, društva i komunikaciju. Međunarodne poštanske usluge ključne su za prekograničnu online kupovinu, posebno za mala poduzeća i potrošače koji se oslanjaju na pristupačne mogućnosti dostave. Mala i srednja poduzeća koriste poštanske usluge kako bi dosegla međunarodna tržišta, omogućujući globalnu konkurentnost. Unatoč porastu digitalne komunikacije, fizička pošta (npr. pravni dokumenti, osobna pisma, edukativni materijali) ostaje važna u mnogim kontekstima. Poštanske mreže često služe kao kritična infrastruktura u regijama u razvoju, pomažući u povezivanju zajednica s ostatkom svijeta te podržavaju trgovinu osiguravajući pouzdanu dostavu robe i dokumenata. Poštanska razmjena, uključujući knjige, medije i pisma, doprinosi međukulturalnom razumijevanju i obrazovanju, a pošte često posluju tamo gdje privatne logističke tvrtke ne posluju, osiguravajući ispunjavanje obveza univerzalne usluge. Valja napomenuti kako poštanske usluge često održavaju rad tijekom kriza (npr. pandemije COVID-19), pružajući bitne veze za pomoć i informacije. Također, ljudi još uvijek vjeruju nacionalnim poštanskim sustavima za sigurnu i sljedivu dostavu, posebno za osjetljive ili službene dokumente. Bitno je naglasiti kako nacionalni i međunarodni sporazumi pomažu u standardizaciji praksi, povećavajući transparentnost i pouzdanost.

Cilj rada je prikazati na koji je način organiziran međunarodni poštanski promet, navesti sve njegove značajke i teorijske odrednice, zakonske odredbe i propise koji se tiču međunarodnog poštanskog prometa. Naglasak je i na analizu međunarodnog poštanskog prometa u Hrvatskoj gdje se obrađuje liberalizacija tržišta (Treća poštanska direktiva), navode statistički podaci međunarodnog prometa poštanskih i kurirskih usluga te prikazuje konkretan primjer slanja pošiljaka u Njemačku i SAD.

U cilju izrade rada, koristit će se sekundarni izvori podataka. Sekundarni izvori podataka podrazumijevaju domaću i stranu stručnu literaturu, knjige, članke i razne druge publikacije. Pri tome, bit će korištene metode poput analize i sinteze, dedukcije i indukcije, klasifikacije, deskripcije, kompilacije te komparacije.

2. DEFINICIJA I RAZVOJ POŠTANSKOG PROMETA

2.1. Povijesni razvoj

Prvi tragovi pošte mogu se pronaći u drevnom Egiptu oko 2000. godine prije Krista. Poštanska služba bila je isključivo dostupna faraonima koji su koristili kurire za slanje uputa diljem teritorija države. Oko 550.-330. godine prije Krista, Ahemenidski Perzijanci dostavljali su putem sustava kurira na konjima. Putujući Kraljevskom cestom, poruka se mogla poslati iz Suse u Sard između sedam i devet dana. Poput drevnog Egipta, pošta u Perzijskom Carstvu nije bila za svakoga: samo su kralj i utjecajni vođe mogli koristiti poštanski sustav. Grčki povjesničar Herodot jednom je 500. godine prije Krista napisao: *"Ni snijeg ni kiša ni vrućina ni tamna noć ne sprječavaju ove kurire da brzo završe svoje zakazane rute."* Mnogo kasnije, oko 20. godine prije Krista, car August stvorio je *Cursus Publicus*, kurirsku i transportnu službu Rimskog Carstva. Znanstvenici su procijenili da je prosječna brzina glasnika preko rimskog cestovnog sustava bila oko 80 kilometara dnevno. Jedna od najlegendarnijih poštanskih usluga u povijesti vjerojatno je Pony Express. Poput *Cursus Publicusa*, Pony Express bila je američka ekspresna poštanska služba koja je koristila štafete jahača na konjima između Missourija i Kalifornije - ruta duga gotovo 3200 kilometara. Pony Express smanjio je vrijeme za poruke između istočne i zapadne obale SAD-a na oko deset dana, jer bi jahači putovali između stanica vrtočnom brzinom. Budući da je brzina bila glavni cilj, mlađi i manji muškarci (pomislite na moderne džokeje u konjskim utrckama) često su bili preferirani zaposlenici, a dokumentirano je da je najmlađi jahač imao samo 14 godina. No, unatoč svom legendarnom statusu, Pony Express je nažalost bio financijski promašaj i bio je u pogonu samo 18 mjeseci. Konačno je propao u listopadu 1861., izgubivši više od 200.000 dolara (Sundqvist, 2022).

S novom tehnologijom, konji su brzo postali stvar prošlosti. Tijekom prve polovice dvadesetog stoljeća, poštanski kamioni prevozili su nosače do mjesta gdje su započinjali svoje dnevne obilaske pješice. No, do 1950-ih, kako bi postali učinkovitiji, Poštanski odjel u SAD-u počeo je stavljati nosače za volan. Ovo malo vozilo s tri kotača naziva se *Poštanski kamion* (Slika 1.). Nevjerojatno lagani kombi za dostavu pošte mogao je u svoje pretince primiti oko

petsto funti pošte, što je nosačima omogućilo da završe duže rute. Do početka 1960-ih, Poštanski kamion činio je trećinu voznog parka pošte (Sundqvist, 2022).



Slika 1: Westcoaster Mailster

Izvor: <https://www.hived.space/blog/a-brief-history-of-postal-services> (20.05.2025.)

Temelji modernih poštanskih sustava počeli su se oblikovati u 16. i 17. stoljeću. U Engleskoj je Henry VIII. osnovao *Kraljevsku poštu* (Slika 2.) 1516. godine, u početku namijenjenu služenju monarhiji i vladi. Ova se usluga postupno proširila i na javnost, postavljajući temelje za inkluzivniji poštanski sustav. Godine 1635. Engleska je uspostavila javnu poštansku službu, a do 1711. godine formalno je osnovan Britanski poštanski ured, postavljajući temelje za organiziranije i reguliranije poštanske usluge. Jedna od najrevolucionarnijih promjena bilo je uvođenje Penny Posta u Britaniji 1840. godine, kojim su standardizirane poštanske cijene bez obzira na udaljenost i revolucionirane poštanske usluge, čineći ih dostupnima široj javnosti (Kanishtha, 2024).



Slika 2.: Kraljevska pošta - temelje za inkluzivniji poštanski sustav

Izvor:

https://www.philaart.com/postage-evolution-journey/?srsltid=AfmBOoql3taZ-VtazytSv3NH2w6b394ynn5OpWfiNBETZLLZnWvxV5_E (21.05.2025.)

Predvođena Sir Rowlandom Hillom, ova reforma standardizirala je poštanske cijene, omogućivši slanje pisma bilo gdje u zemlji za peni. Hill je također uveo samoljepljivu poštansku marku, poznatu *Penny Black*, koja je postala prvi prepaid poštanski sustav i model za druge zemlje. 20. stoljeće svjedočilo je tehnološkom napretku koji je dramatično transformirao poštanske usluge. Uvođenje zračne pošte značajno je smanjilo vrijeme dostave, omogućivši međukontinentalnu poštu u roku od nekoliko dana. Automatizirani sustavi sortiranja i poštanski brojevi pojednostavili su obradu pošte, povećavajući učinkovitost. Druga polovica stoljeća donijela je digitalnu komunikaciju, izazivajući tradicionalne poštanske usluge e-poštom i internetom, što je smanjilo količinu osobnih pisama, ali otvorilo nove mogućnosti. Poštanske usluge su povijesno povezivale ljude, olakšavale trgovinu i podržavale upravljanje, pomažući u širenju ideja, vijesti i kulture. Doprinijele su gospodarskom razvoju podržavajući trgovinu i promet. U krizama poput ratova ili prirodnih katastrofa, poštanske usluge održavale su bitne komunikacijske linije, ključne za moral i podršku (Kanishtha, 2024).

Hrvatska pošta prošla je značajnu transformaciju od svog osnutka, evoluirajući od državnog komunalnog poduzeća do moderne, raznolike tvrtke za logistiku i financijske usluge. Podrijetlo poštanskih usluga u Hrvatskoj seže u 16. stoljeće pod habsburškom vlašću, s prvom organiziranom poštanskom rutom uspostavljenom 1529. između Beča i Istanbula, koja je prolazila kroz hrvatski teritorij (Hrvatska pošta, 2023). Moderna Hrvatska pošta formalno je osnovana 1999. nakon odvajanja telekomunikacijskih usluga od prethodno jedinstvenog poduzeća "Hrvatska pošta i telekomunikacije" (HPT). Ovaj potez označio je početak novog doba usmjerenog isključivo na poštanske i logističke usluge (Kordić, 2010). Nakon što je Hrvatska stekla neovisnost početkom 1990-ih, poštanski sektor je restrukturiran kako bi se uskladio s načelima tržišnog gospodarstva i standardima Europske unije. Zakon o hrvatskom poštanskom poslovanju, prvi put donesen 2003. godine, a kasnije izmijenjen i

dopunjen, postavio je temelje za liberalizaciju i regulaciju poštanskog tržišta (Narodne novine, 2003).

Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne industrije (HAKOM) dodijeljene su nadzorne odgovornosti, osiguravajući transparentnost, konkurenciju i kvalitetu usluge. Ulazak u Europsku uniju 2013. godine ubrzao je napore modernizacije. Hrvatska pošta uložila je velika sredstva u digitalnu infrastrukturu, sortirne centre i vozni park.

2.2. Pojmovno određenje poštanskog prometa

Poštanski promet znači djelatnost poštanske usluge koju obavlja domaći pružatelj poštanskih usluga ili uz sudjelovanje stranog pružatelja poštanskih usluga u međunarodnim odnosima. Poštanski promet uključuje ekspresnu dostavu što znači da se radi o integriranoj poštanskoj usluzi koja nije uključena u univerzalne usluge, pri čemu pružatelj usluge dostavlja pošiljke s zajamčenim vremenom isporuke, obvezuje se na temelju naloga pošiljatelja obaviti poslove pakiranja, praćenja, carinjenja pošiljke, u slučaju promjene primatelja dostaviti pošiljku na novu adresu, uz osiguravanje da je pošiljka pod kontrolom pružatelja usluge tijekom cijelog procesa, uz osiguravanje da se sve informacije vezane uz pošiljku i potvrdu o isporuci mogu dobiti u bilo kojem trenutku. Kurirska usluga pak znači lokalna ili nacionalna poštanska usluga s zajamčenim vremenom isporuke pri čemu se pošiljka prevozi u jednom tehnološkom procesu, koji se ne može raščlaniti na podproces - od osobnog preuzimanja pošiljke od pošiljatelja do isporuke (Law Insider, 2025).

Poštanski promet odnosi se na kretanje, obradu i dostavu poštanskih predmeta - uključujući pisma, pakete i druge pošiljke - kojima rukuju određeni poštanski operateri unutar domaćih ili međunarodnih poštanskih mreža. Obuhvaća sve logističke i operativne aktivnosti uključene u prikupljanje, prijevoz, sortiranje i distribuciju pošte, kao i povezane razmjene podataka i komunikacije (Svjetska poštanska unija, 2020.). Poštanski promet može se kvantitativno mjeriti pokazateljima kao što su broj obrađenih predmeta, vrijeme dostave, količina domaće u odnosu na međunarodnu poštu i pokrivenost mrežom. Smatra se ključnom

komponentom komunikacijske infrastrukture zemlje i igra vitalnu ulogu u trgovini, razmjeni informacija i socijalnoj uključenosti (Europska komisija, 2022.).

Prema ERGP – engl. *European Regulators Group For Postal Services* (2020) poštanske usluge definirane su kao „usluge koje uključuju prijam, sortiranje, prijevoz i distribuciju poštanskih pošiljaka“ (članak 2. stavak 1. Direktive o poštanskim uslugama). Poštanski promet odnosi se na kretanje poštanskih pošiljki putem poštanskog sustava. Obično se klasificira u nekoliko kategorija na temelju prirode i svrhe komunikacije ili robe koja se dostavlja.

Glavne vrste poštanskog prometa uključuju:

Pismo

Pismo je najčešća vrsta poštanskog prometa i uključuje osobnu ili poslovnu korespondenciju koja je u skladu sa standardnim ograničenjima veličine i težine. Obično se koristi za razmjenu informacija između pojedinaca ili organizacija (Svjetska poštanska unija, 2023).

Pošta paketa

Pošta paketa uključuje dostavu paketa ili pošiljki koje premašuju dimenzije ili težinu standardne pošte. Široko se koristi za e-trgovinu i logističke usluge (Međunarodna poštanska korporacija, 2022).

Brza pošta / Kurirske usluge

Ova vrsta poštanskog prometa uključuje vremenski osjetljive isporuke, često s praćenjem i zajamčenim vremenom isporuke. Usluge poput EMS-a (Brza poštanska usluga) spadaju u ovu kategoriju (UPU, 2023).

Preporučena i osigurana pošta

Preporučena pošta pruža dodatnu sigurnost i dokaz o isporuci, često se koristi za vrijedne ili povjerljive predmete. Osigurana pošta nudi naknadu za izgubljene ili oštećene predmete (Royal Mail, 2022).

Izravna pošta / Reklamna pošta

Izravna pošta uključuje promotivne ili marketinške materijale poslane velikom broju primatelja. To je uobičajen oblik komunikacije između poduzeća i potrošača (Müller, 2021).

Međunarodna pošta

Ovo uključuje razmjenu pošte između različitih zemalja i uključuje sve kategorije, od pisama do ekspresnih i paketnih usluga. Uređena je međunarodnim ugovorima i Svjetskom poštanskom unijom (Svjetska poštanska unija, 2023).

Diplomatska i službena pošta

Ove vrste pošte koriste vlade i diplomatske misije i mogu biti podložne posebnim protokolima rukovanja i sigurnosti (Smith, 2020).

Poštanska tržišta se brzo mijenjaju kao rezultat digitalizacije društva, a poštanski operateri prilagođavaju svoje poslovanje tom tempu. Pad obujma pisama i značajan rast dostave paketa, uzrokovan digitalizacijom i promjenjivim potrebama potrošača, trenutno definiraju trendove u poštanskom sektoru. Tehnološki napredak uočen posljednjih godina ponudio je poštanskim operaterima mogućnost pružanja poštanskih usluga na učinkovitiji način, razvoj inovativnih načina sortiranja i dostave te omogućavanje boljih usluga korisnicima. Širenje e-trgovine ključni je pokretač u poštanskom sektoru, posebno za segment paketa koji je vrlo dinamičan: mnogi igrači ulaze na tržište, razvijaju nove poslovne modele i stvaraju nove i inovativne usluge usmjerene na preferencije i potrebe korisnika. Budući regulatorni okvir morat će pažljivo razmotriti sve te trendove, naime prijelaz s papirnatog na digitalniji svijet. Stoga bi element koji treba uzeti u obzir pri reviziji regulatornog okvira trebao biti pregled poštanskih definicija kako bi se prilagodile digitalnom okruženju i osigurala njihova spremnost za budućnost. Trebale bi biti izrađene na način koji osigurava njihovu dosljednu primjenu u svim državama članicama kako bi se unaprijedilo unutarnje poštansko tržište, osigurala pravna sigurnost, zajamčili jednaki uvjeti i izbjegli problemi s konkurencijom. Važnost sektora dostave paketa postala je još očitija s izbijanjem pandemije Covid-19, tijekom koje je online kupnja zabilježila porast diljem Europe. S obzirom na to da

su trgovine bile zatvorene, a ljudi izolirani kod kuće, e-trgovina se od hira pretvorila u nužnost. E-trgovina i dostava paketa bit će u središtu budućih poštanskih usluga, a buduće poštanske definicije trebale bi uzeti u obzir ovu novu stvarnost (ERGP - European Regulators Group For Postal Services, 2020).

2.3. Statistički podaci globalnog tržišta poštanskih usluga

Veličina globalnog tržišta poštanskih usluga procjenjuje se na 249,37 milijardi USD u 2024., porasla je na 252,93 milijarde USD u 2025. i predviđa se da će do 2034. dosegnuti oko 287,41 milijardi USD, rastući po složenoj godišnjoj stopi rasta (CAGR) od 1,43% između 2024. i 2034. Veličina tržišta poštanskih usluga Sjeverne Amerike procjenjuje se na 92,27 milijardi USD u 2024. i očekuje se da će rasti po složenoj godišnjoj stopi rasta (CAGR) od 1,55% tijekom prognozirane godine. Veličina globalnog tržišta poštanskih usluga vrijedi oko 249,37 milijardi USD u 2024. i očekuje se da će do 2034. dosegnuti oko 287,41 milijardi USD, rastući po složenoj godišnjoj stopi rasta (CAGR) od 1,43% od 2024. do 2034. (Shivarkar, 2024).

Slika 3. grafički prikazuje projekciju globalnog tržišta poštanskih usluga – period 2023. – 2034



Slika 3: Projekcija globalnog tržišta poštanskih usluga – period 2023. – 2034

Izvor: Shivarkar, A. (2024) Postal Services Market Size, Share and Trends 2024 to 2034. Dostupno na:

<https://www.precedenceresearch.com/postal-services-market> (26.05.2025.)

Ključni zaključci s tržišta poštanskih usluga (Shivarkar, 2024):

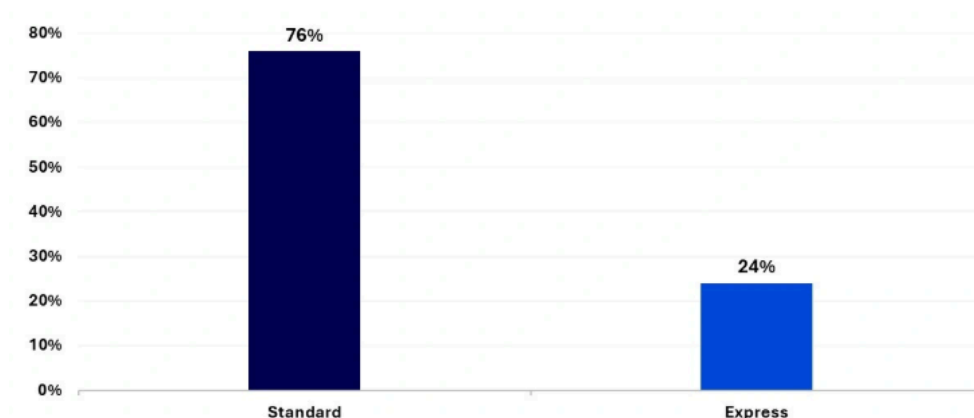
- Sjeverna Amerika dominirala je globalnim tržištem s najvećim tržišnim udjelom od 37% u 2023. godini.
- Očekuje se da će azijsko-pacifička regija rasti najbržom složenom godišnjom stopom rasta (CAGR) tijekom predviđenog razdoblja.
- Po vrsti, standardni segment pridonio je najvećim tržišnim udjelom od 76% u 2023. godini.
- Po vrsti, očekuje se da će ekspresni segment rasti najbržom složenom stopom rasta (CAGR) tijekom predviđenog razdoblja.
- Po usluzi, segment dostave i paketnih usluga zauzeo je najveći tržišni udio u 2023. godini.
- Po usluzi, očekuje se da će segment prvoklasne pošte rasti sa značajnim CAGR-om od 2024. do 2034. godine.
- Po odredištu, predviđa se da će se međunarodni segment brzo širiti tijekom predviđenog razdoblja.

Umjetna inteligencija olakšava tržište poštanskih usluga pružajući novi alat koji poboljšava brzinu i točnost funkcioniranja. Automatizirano znači osigurati da su rute dostave učinkovite te da se vrijeme prijevoza i troškovi goriva minimiziraju. Prediktivna analitika poboljšava predviđanje potražnje jer se poštanske tvrtke bave upravljanjem resursima. Računalni programi poboljšavaju učinkovitost sortiranja paketa i optimiziraju postupke potrebne za upravljanje mnogim paketima. Chatbotovi i virtualni asistenti poboljšavaju odnose s kupcima jer nude informacije o praćenju u stvarnom vremenu i brzo odgovaraju na

upite o sustavima za praćenje motornih vozila. Očekuje se da će rastuća e-trgovina olakšati globalno tržište poštanskih usluga u nadolazećim godinama (Shivarkar, 2024).

Očekuje se da će rastući operativni troškovi ometati rast tržišta poštanskih usluga. Troškovi rada su porasli, posebno u razvijenim zemljama, zbog napora dostavnih tvrtki da zadrže zaposlenike zbog povećanih očekivanja plaća. Usvajanje visokotehnoloških značajki, poput automatizacije i praćenja u stvarnom vremenu, uz istovremeno poboljšanje performansi, uzrokuje visoke troškove postavljanja, kao i naplaćivanje visokih troškova održavanja. Osim toga, ovi složeni čimbenici koji se odnose na rad poštanskih i kurirskih usluga utječu na profitne marže i ometaju širenje malih pružatelja poštanskih usluga. Standardni segment imao je dominantnu prisutnost na tržištu poštanskih usluga u 2023. godini (Slika 4.).

Slika 4. prikazuje prisutnost na tržištu poštanskih usluga u 2023. godini.



Slika 4: Prisutnost na tržištu poštanskih usluga u 2023. godini

Izvor: Shivarkar, A. (2024) Postal Services Market Size, Share and Trends 2024 to 2034. Dostupno na:
<https://www.precedenceresearch.com/postal-services-market> (26.05.2025.)

Očekuje se da će rast e-trgovine diljem svijeta nastaviti uzrokovati stalan rast standardnih dostava u zemljama u razvoju gdje kupci zahtijevaju brže usluge dostave za manje od vrijednosti usluge. Prema Svjetskoj poštanskoj uniji (2023.), zemlje poput Indije i Brazila doživjele su postupan, ali stalan porast potražnje za standardnim pošiljkama, a sve više kupaca odlučuje se za online kupnju. Nadalje, standardni segment dobiva poboljšanu infrastrukturu dostave uglavnom kroz više razine sortiranja i usmjeravanja. Očekuje se da će segment ekspresne dostave rasti najbržom stopom na tržištu poštanskih usluga tijekom prognoziranog razdoblja od 2024. do 2034. godine, zbog rastuće potražnje potrošača za poboljšanom i bržom dostavom od strane dostavnih tvrtki (Shivarkar, 2024).

Prihvatanje segmenta bilo je uobičajeno unutar razvijene regije, uglavnom potaknuto divovskim tvrtkama, poput Amazona i DHL-a, koje su se upustile u ekspresnu logistiku. Cilj im je zadovoljiti rastuću potrebu za dostavom istog ili sljedećeg dana. Nadalje, došlo je do povećanja potražnje za ekspresnom dostavom diljem svijeta, posebno u gusto naseljenim urbanim područjima (Shivarkar, 2024).

Prema izvješću Svjetskog gospodarskog foruma objavljenom 2024. godine, čak 70% potrošača u EU zahtijeva dostavu u žurbi, potaknuto brzorastućom e-trgovinom za vremenski osjetljivu robu poput elektronike i farmaceutskih proizvoda. Segment usluga dostave i paketa činio je značajan udio na tržištu poštanskih usluga u 2023. godini zbog rastućih sektora e-trgovine. Male i srednje tvrtke za dostavu paketa doživjele su povećani rast poslovanja, posebno u 2023. godini, kako su ljudi prihvatili e-trgovinu (Shivarkar, 2024).

Očekuje se da će ovaj segment zadržati svoju prevlast kako se diljem svijeta pojavljuju divovi e-trgovine, a kupci traže brže i pouzdanije usluge dostave. Nadalje, tvrtke za e-trgovinu poput Amazona i Alibabe uložile su u povećanje svojih kanala dostave kako bi pokrile rastuće količine dostave. Predviđanja su da će segment pošte prve klase rasti sa značajnim složenim godišnjom stopom rasta na tržištu poštanskih usluga tijekom proučavanih godina, zahvaljujući svojoj pouzdanosti i kratkom vremenu prijevoza pri dostavi osjetljivih dokumenata. Unatoč određenim erozijama uzrokovanim zamjenama za digitalnu komunikaciju, segmenti pisama činili su se neizostavnima za račune, službenu korespondenciju i pravne obavijesti. Zdravstvo, bankarstvo i odvjetnički uredi primjeri su tvrtki koje se još uvijek uvelike oslanjaju na poštu prve klase, što osigurava dosljedno poslovanje (Shivarkar, 2024).

3. ZNAČAJKE MEĐUNARODNOG POŠTANSKOG PROMETA

3.1. Zakonske odredbe i propisi međunarodnog poštanskog prometa

3.1.1. Ustav i regulativa

Ustav je temeljni akt Svjetske poštanske unije. Sadrži organska pravila Unije i nije podložan rezervama. Ustav trenutno uključuje jedanaest Dodatnih protokola. Opći pravilnik sadrži odredbe koje osiguravaju primjenu Ustava i rad Unije. Obvezujući je za sve zemlje članice i nije podložan rezervama. Opći pravilnik trenutno uključuje četiri Dodatna protokola. Svjetska poštanska konvencija sadrži pravila koja se primjenjuju u cijeloj međunarodnoj poštanskoj službi i odredbe o uslugama pisama i poštanskih paketa. Ovaj je Zakon obvezujući za sve zemlje članice. Zemlje članice moraju osigurati da njihovi određeni operatori ispunjavaju obveze koje proizlaze iz Svjetske poštanske konvencije. Konvencija trenutno uključuje jedan Dodatni protokol. Sporazumi Unije, kao što je Sporazum o poštanskim platnim uslugama, reguliraju usluge osim pisama i poštanskih paketa između onih zemalja članica koje su im stranke. Obvezujući su samo za te zemlje članice. Zemlje stranke Sporazuma Unije moraju osigurati da njihovi određeni operatori ispunjavaju obveze koje proizlaze iz tih Sporazuma. Sporazum o poštanskim platnim uslugama usvojen je, posebno, kako bi se potaknula financijska uključenost i provela sigurna i pristupačna poštanska platna usluga prilagođena najvećem broju korisnika na temelju sustava koji omogućuju interoperabilnost mreža određenih operatora. Pravilnik o Univerzalnoj poštanskoj konvenciji i Sporazumu o poštanskim platnim uslugama, koji sadrži pravila primjene potrebna za provedbu Univerzalne poštanske konvencije i Sporazuma o poštanskim platnim uslugama,

sastavlja Vijeće za poštanske operacije, imajući u vidu odluke Kongresa (Universal Postal Union, 2025).

Pravilnik o Univerzalnoj poštanskoj konvenciji obvezuje sve zemlje članice. Zemlje članice moraju osigurati da njihovi određeni operatori ispunjavaju obveze koje proizlaze iz ovog Pravilnika. Pravilnik o poštanskim platnim uslugama (Pravilnik o poštanskim platnim uslugama) obvezuje zemlje koje su stranke Sporazuma o poštanskim platnim uslugama. Zemlje stranke tog Sporazuma moraju osigurati da njihovi određeni operatori ispunjavaju obveze koje proizlaze iz ovih Pravilnika (Universal Postal Union, 2025).

Ustav je usvojen na Bečkom kongresu 1964. godine. Jedanaest dodatnih protokola Ustavu usvojeno je na sljedećim kongresima: (Universal Postal Union, 2025)

Ustav – pročišćena verzija kako je zadnji put izmijenjena na Kongresu u Abidžanu 2021.
01.11.2022.

Ustav – izvorni tekst usvojen 1964. i njegovi Dodatni protokoli
01.11.2022.

1. Dodatni protokol - Tokio 1969.
01.11.2022.

2. Dodatni protokol - Lausanne 1974.
01.11.2022.

3. Dodatni protokol - Hamburg 1984.
01.11.2022.

4. Dodatni protokol - Washington 1989.
01.11.2022.

5. Dodatni protokol - Seul 1994.
01.11.2022.

6. Dodatni protokol - Peking 1999.

01.11.2022.

7. Dodatni protokol - Bukurešt 2004.

01.11.2022.

8. Dodatni protokol - Ženeva 2008.

01.11.2022.

9. Dodatni protokol - Istanbul 2016.

01.11.2022.

10. Dodatni protokol - Addis Abeba 2018.

01.11.2022.

11. Dodatni protokol - Abidjan 2021.

01.11.2022.

Opći pravilnik usvojen je na Kongresu u Dohi 2012. godine. Četiri dodatna protokola uz Opći pravilnik usvojena su na sljedećim kongresima: (Universal Postal Union, 2025)

Opći pravilnik Svjetskog poštanskog saveza – pročišćena verzija kako je zadnji put izmijenjena na Izvanrednom kongresu u Rijadu 2023.

19.09.2024.

Opći pravilnik – Doha 2012.

01.11.2022.

Opći pravilnik – 1. Dodatni protokol – Istanbul 2016.

01.11.2022.

Opći pravilnik – 2. Dodatni protokol – Addis Abeba 2018.

01.11.2022.

Opći pravilnik – 3. Dodatni protokol – Abidjan 2021.

01.11.2022.

Opći pravilnik – 4. Dodatni protokol – Rijad 2023.

19.09.2024.

Svjetska poštanska konvencija i njezin Završni protokol usvojeni su na Kongresu u Abidžanu 2021.

3.2. Svjetska poštanska unija

3.2.1. Tijela i akti

Osnovan 1874. godine, Svjetska poštanska unija, sa sjedištem u švicarskom glavnom gradu Bernu, druga je najstarija međunarodna organizacija u svijetu. Sa svojih 192 zemlje članice, Svjetska poštanska unija je primarni forum za suradnju između aktera u poštanskom sektoru. Pomaže u osiguravanju istinski univerzalne mreže ažurnih proizvoda i usluga. Na taj način organizacija ispunjava savjetodavnu, posredničku i vezu te pruža tehničku pomoć gdje je potrebno. Postavlja pravila za međunarodnu razmjenu pošte i daje preporuke za poticanje rasta obujma pošte, paketa i financijskih usluga te poboljšanje kvalitete usluge za korisnike (Universal Postal Union, 2025).

Svjetska poštanska unija se sastoji od 4 tijela: (Universal Postal Union, 2025)

Kongres

Kongres je vrhovno tijelo Svjetskog poštanskog saveza (UPU) i sastaje se svake četiri godine. Kongres je vrhovno tijelo Svjetskog poštanskog saveza (UPU) i sastaje se svake četiri godine. Opunomoćenici iz 192 zemlje članice UPU-a okupljaju se ovom prilikom kako bi odlučili o novoj strategiji UPU-a i postavili buduća pravila za međunarodnu razmjenu pošte. Izvanredni kongres može se sazvati i na zahtjev ili uz suglasnost najmanje dvije trećine zemalja članica UPU-a. UPU je do danas održao tri izvanredna kongresa: jedan 1900. u Bernu, Švicarska; jedan 2018. u Adis Abebi, Etiopija; i jedan 2019. u Ženevi, Švicarska.

Administrativno vijeće

Vijeće osigurava kontinuitet rada Unije između kongresa, nadzire njegove aktivnosti i proučava regulatorna, administrativna, zakonodavna i pravna pitanja. Administrativno vijeće (CA) sastoji se od 41 zemlje članice i sastaje se godišnje u sjedištu u Bernu. Vijeće osigurava kontinuitet rada Unije između kongresa, nadzire njegove aktivnosti i proučava regulatorna, administrativna, zakonodavna i pravna pitanja.

Vijeće za poštanske operacije

Vijeće za poštanske operacije je tehnički i operativni um Unije i sastoji se od 48 zemalja članica, izabranih tijekom Kongresa. Vijeće za poštanske operacije je tehnički i operativni um Unije i sastoji se od 48 zemalja članica, izabranih tijekom Kongresa. Tijelo bira svog predsjednika i sastaje se jednom godišnje u sjedištu Unije u Bernu. Program rada usmjeren je na pomoć poštama u modernizaciji i unapređenju njihovih poštanskih proizvoda i usluga. Bavi se operativnim, ekonomskim i komercijalnim aspektima poštanskog poslovanja. Tijelo također daje preporuke zemljama članicama o standardima za tehnološke, operativne ili druge procese u okviru svoje nadležnosti gdje su potrebne ujednačene prakse.

Međunarodni ured

Obavljajući funkciju tajništva, Međunarodni ured pruža logističku i tehničku podršku tijelima Unije. Međunarodni ured nalazi se u Bernu (Švicarska). Ima osoblje od oko 250 zaposlenika iz oko 50 različitih zemalja.

Međunarodni ured, koji obavlja funkciju tajništva, pruža logističku i tehničku podršku tijelima Unije. Služi kao ured za vezu, informiranje i savjetovanje te potiče tehničku suradnju među članicama Unije. Posljednjih godina Međunarodni ured preuzeo je jaču vodeću ulogu u određenim aktivnostima. To uključuje primjenu poštanske tehnologije putem svog Centra za poštansku tehnologiju, razvoj poštanskih tržišta kroz potencijalna područja rasta kao što su izravna pošta i te praćenje kvalitete usluge na globalnoj razini. Regionalni koordinatori na terenu jačaju sposobnost Međunarodnog ureda da na najučinkovitiji način pomogne poštama zemalja u razvoju. Oni nadgledaju planiranje, pripremu, provedbu i praćenje projekata razvoja poštanskih usluga u svojim regijama (Universal Postal Union, 2025).

3.2.2. *Svjetska poštanska konvencija*

Svjetska poštanska konvencija ključni je pravni instrument koji uređuje međunarodne poštanske usluge među zemljama članicama Svjetske poštanske unije - UPU (u daljnjem tekstu UPU). Kao specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda, UPU igra središnju ulogu u osiguravanju nesmetanog i učinkovitog protoka međunarodne pošte. Svjetska poštanska konvencija, usvojena i redovito ažurirana tijekom kongresa UPU-a, utvrđuje pravila i propise koji omogućuju ovu globalnu suradnju, osiguravajući dosljednost, pouzdanost i standardizaciju u poštanskoj razmjeni (UPU, 2021)

Osnovan 1874. godine Bernskim ugovorom, Svjetska poštanska unija imala je za cilj olakšati jedinstveni međunarodni poštanski sustav. Svjetska poštanska konvencija, uvedena ubrzo nakon toga, osigurala je obvezujući sporazum među državama članicama o pridržavanju zajedničkih poštanskih standarda i načela (UPU, 2021.). Tijekom godina Konvencija se značajno razvila, rješavajući moderne izazove poput elektroničke komunikacije, sigurnosnih pitanja i ekoloških problema. Osnovni cilj Svjetske poštanske konvencije je osigurati da zemlje članice pružaju osnovnu, pristupačnu poštansku uslugu dostupnu svim pojedincima, bez obzira na geografiju ili ekonomski status. To uključuje obveze u vezi s rokovima dostave, kvalitetom usluge, terminalnim troškovima (plaćanje između poštanskih uprava za dostavu pošte) i rukovanjem poštanskim pošiljkama preko granica (Minges, 2004.).

Konvencija se ažurira tijekom kongresa UPU-a, koji se održavaju svake četiri godine. Kongres u Abidžanu 2021. godine obilježio je 27. kongres UPU-a, gdje je usvojena najnovija verzija Konvencije. Dokument definira ključne pojmove, utvrđuje operativna pravila te propisuje prava i obveze zemalja članica i njihovih određenih poštanskih operatera. Neke ključne odredbe uključuju: (UPU, 2021)

1. Obvezu dostave međunarodne pošte pod pravednim i nediskriminirajućim uvjetima.
2. Standardizirane klasifikacije za poštanske pošiljke (pisma, paketi, preporučene pošiljke itd.).
3. Odredbe o carinskim postupcima i rukovanju pošiljkama koje sadrže robu.
4. Okviri za poštanske financijske usluge i digitalne inovacije u poštanskim mrežama

Značaj Svjetske poštanske konvencije nadilazi puku logističku regulaciju. Ona igra vitalnu ulogu u promicanju socioekonomskog razvoja, posebno u zemljama u razvoju gdje poštanska mreža može biti jedino sredstvo komunikacije ili financijskih usluga u ruralnim područjima. Osiguravanjem dosljedne kvalitete i pristupačnosti, Konvencija podržava ciljeve UN-ovog Cilja održivog razvoja 9 (Industrija, inovacije i infrastruktura) i Cilja 17 (Partnerstva za ciljeve) (Ujedinjeni narodi, 2015).

Unatoč svojim povijesnim postignućima, Konvencija se suočava s modernim izazovima poput porasta privatnih kurirskih službi, rasta e-trgovine i prijetnji kibernetičkoj sigurnosti. Brzi porast prekogranične e-trgovine, posebno iz Azije, izvršio je pritisak na sustave terminalnih naknada i doveo do poziva na reformu (Campbell, 2019).

Svjetska poštanska konvencija utvrđuje pravila koja se primjenjuju u cijeloj međunarodnoj poštanskoj službi i odredbe o uslugama pisama i poštanskih paketa. Ovaj Zakon obvezuje sve zemlje članice koje moraju osigurati da njihovi određeni operatori ispunjavaju obveze koje proizlaze iz Svjetske poštanske konvencije. Što se tiče bezpapirne trgovine, Konvencija uključuje: (ESCAP, 2022)

1. Obvezne zahtjeve za elektroničke prethodne podatke (EAD) za pošiljke koje sadrže robu (članak 08-002),
2. Specifikacije za elektroničko prikupljanje i razmjenu podataka između određenih operatora (članci 17-107, 17-216),
3. Standarde za elektroničke carinske deklaracije,
4. Zahtjeve za digitalne sigurnosne mjere,
5. Protokole za elektroničko praćenje i pronalaženje,
6. Okvir za integraciju digitalnih poštanskih usluga,
7. Smjernice za olakšavanje prekogranične elektroničke trgovine.

3.3. Vrste i oblici poštanskih usluga u međunarodnom poštanskom prometu

Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu (Hrvatska pošta, 2021):

1. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma,
2. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma,
3. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti,
4. prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pošiljaka za slijepe mase do 7 kilograma, bez naplate,
5. usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

Vrste pošiljaka: (Hrvatska pošta, 2021):

1. Pismovna pošiljka

- pod pismovnom pošiljkom podrazumijeva se komunikacija u pisanom obliku, ispisana ili otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju treba poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismovnoj pošiljci ili njezinu omotu.
- pismovnom pošiljkom smatra se pismo, prioritetno pismo i dopisnica.

2. Preporučena pošiljka

- u međunarodnom prometu je poštanska pošiljka za koju se pošiljatelju izdaje potvrda o primitku i uručuje se primatelju uz potpis i za koju se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke.

3. Pošiljka s označenom vrijednošću

- prioritetna vrijednosna pošiljka je pošiljka s označenom vrijednosti u međunarodnom prometu čiji je sadržaj pošiljatelj osigurao do označene vrijednosti na pošiljci za slučaj

gubitka, krađe ili oštećenja, a za koju se osigurava brži postupak u usmjeravanju i prijenosu u odnosu na ostale pošiljke.

4. Paket

- u međunarodnom dolaznom prometu paket može biti mase do 20 kilograma.

Međunarodne poštanske usluge služe kao vitalni kanal za komunikaciju, trgovinu i povezanost preko granica. S globalizacijom i eksponencijalnim porastom e-trgovine, priroda poštanskih usluga značajno se razvila, prilagođavajući se različitim potrebama kupaca kroz raznolik raspon vrsta usluga i načina dostave (Universal Postal Union, 2021.).

Suvremeni poštanski operateri uveli su hibridne usluge i usluge s dodanom vrijednošću kako bi zadovoljili rastuća očekivanja kupaca. Hibridna pošta kombinira elektroničku i fizičku dostavu. Na primjer, korisnici šalju digitalne dokumente poštanskom operateru, koji ih ispisuje i dostavlja u tiskanom obliku na odredište. Ovaj obrazac tvrtke obično koriste za fakturiranje i marketinške komunikacije (PWC, 2020.). Kako prekogranična e-trgovina raste, poštanske usluge sada nude integriranu logistiku, skladištenje, carinjenje i upravljanje povratom. Ove usluge posebno su namijenjene malim i srednjim poduzećima koja se bave globalnom online trgovinom (Universal Postal Union, 2021.).

Tehnološki napredak transformira međunarodne poštanske usluge. Značajke poput praćenja u stvarnom vremenu, elektroničkih carinskih deklaracija i korisničkih sučelja prilagođenih mobilnim uređajima poboljšavaju korisničko iskustvo i operativnu učinkovitost (DHL, 2022.). Osim toga, veliki poštanski operateri istražuju inovacije poput blockchaina za praćenje i umjetne inteligencije za optimizaciju logistike.

Međunarodne poštanske usluge suočavaju se s izazovima kao što su različita regulatorna okruženja, carinska kašnjenja i konkurencija privatnih kurirskih službi. Međutim, kontinuirana integracija digitalnih tehnologija i rastuća potražnja za prekograničnim uslugama nude značajne mogućnosti za modernizaciju i širenje. Međunarodne poštanske usluge obuhvaćaju širok spektar ponuda prilagođenih različitim potrebama kupaca - od osnovnih pisama do sofisticiranih rješenja za e-trgovinu. Kako tehnologija napreduje i očekivanja kupaca se razvijaju, poštanski operateri moraju kontinuirano inovirati kako bi održali konkurentnost i pouzdanost u globalnoj poštanskoj logistici.

4. MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET U HRVATSKOJ

Provedba Treće poštanske direktive u Hrvatskoj označila je značajnu transformaciju njezina poštanskog sektora. Usvajanje novog Zakona o poštanskim uslugama i osnivanje HAKOM-a kao neovisnog regulatora bili su ključni koraci prema liberalizaciji i poboljšanju učinkovitosti i konkurentnosti svojih međunarodnih poštanskih usluga. Međutim, tranzicija nije prošla bez izazova. Osiguravanje potpune transparentnosti u raspodjeli troškova i uklanjanje administrativnih prepreka ostaju ključni zadaci za postizanje ciljeva direktive.

4.1. Liberalizacija tržišta – Treća poštanska direktiva

Treća poštanska direktiva imala je za cilj dovršiti liberalizaciju poštanskih tržišta uklanjanjem preostalih rezerviranih područja za nacionalne poštanske operatere do 2011. Nastojala je osigurati poštenu konkurenciju, poboljšati kvalitetu usluga i održati pružanje univerzalnih poštanskih usluga, čak i u manje ekonomski održivim regijama. Direktiva je također naglasila ulogu neovisnih nacionalnih regulatornih tijela u nadzoru poštenog djelovanja tržišta i obveza univerzalne usluge (Europski parlament i Vijeće, 2008). Kao odgovor na pristupanje EU i zahtjeve Treće poštanske direktive, Hrvatska je u prosincu 2012. donijela novi Zakon o poštanskim uslugama, koji je stupio na snagu 1. siječnja 2013. Ovim zakonom učinkovito je ukinut monopol Hrvatske pošte i otvoreno tržište drugim pružateljima usluga. Zakonodavstvo je utvrdilo ključne uvjete za liberalizaciju tržišta, uključujući licenciranje operatera, standarde kvalitete poštanskih usluga i mehanizme za osiguravanje pristupa univerzalnoj usluzi (Paler, Sardelić, 2013). Univerzalna poštanska usluga definirana

je tako da uključuje svakodnevno prikupljanje, sortiranje, prijevoz i dostavu poštanskih pošiljaka do dva kilograma i paketa do deset kilograma. Zakonom je također uveden mehanizam kompenzacijskog fonda za potporu pružanju usluga u neprofitabilnim regijama, osiguravajući usklađenost s mandatom univerzalne usluge (HAKOM, 2013.).

Hrvatsko regulatorno tijelo za mrežne industrije (HAKOM) određeno je kao neovisno regulatorno tijelo odgovorno za nadzor poštanskog tržišta. Dužnosti HAKOM-a uključuju praćenje tržišne konkurencije, reguliranje tarifa, osiguravanje usklađenosti sa standardima usluga i rješavanje sporova između operatera i korisnika (HAKOM, 2014.).

Ovaj institucionalni aranžman usklađen je sa zahtjevom direktive za transparentnim i neovisnim regulatornim okvirom. Unatoč zakonodavnim promjenama, Europska komisija utvrdila je nedostatke u provedbi direktive u Hrvatskoj. Posebno je izražena zabrinutost zbog provedbe načela troškovnog računovodstva za pružatelje univerzalne usluge, posebno nedostatak transparentnosti u raspodjeli troškova (Europska komisija, 2014.). Ti su nedostaci smatrani preprekama poštenoj konkurenciji, jer su dominantnom operateru omogućavali potencijalno unakrsno subvencioniranje komercijalnih usluga koristeći prihode iz područja univerzalne usluge.

Treća poštanska direktiva bila je posljednji zakonodavni korak u postupnom pristupu EU liberalizaciji poštanskog tržišta. Zahtijevala je od država članica da u potpunosti otvore svoja poštanska tržišta konkurenciji i da zajamče obveze univerzalne usluge za domaći i međunarodni poštanski promet (Europski parlament i Vijeće, 2008.). Direktiva je naglasila:

- potpuno otvaranje tržišta (uključujući prekogranične usluge),
- transparentno računovodstvo za pružatelje univerzalne usluge,
- nediskriminirajući pristup za nove operatere,
- neovisnost regulatornih tijela,

Direktiva je imala posebne implikacije za međunarodni poštanski promet, jer je zahtijevala da svi građani EU-a imaju pristup pristupačnim i visokokvalitetnim prekograničnim uslugama, uz domaće poštanske usluge. Prije pristupanja EU-u, Hrvatska je održavala državni monopol nad poštanskim uslugama. Hrvatska pošta bila je jedini pružatelj

domaćih i međunarodnih poštanskih usluga pod režimom rezerviranog područja. Usvajanjem novog Zakona o poštanskim uslugama 2012. godine, Hrvatska je poduzela velike reforme kako bi se uskladila sa zakonodavstvom EU-a. (Paler Sardelić, 2013.). Provedba Treće poštanske direktive u Hrvatskoj dovela je do jačanja HAKOM-a (Hrvatske regulatorne agencije za mrežne industrije) kao neovisnog regulatornog tijela za poštanske usluge. HAKOM je bio odgovoran za: (HAKOM, 2014)

- izdavanje dozvola međunarodnim poštanskim operaterima,
- praćenje standarda kvalitete usluge za međunarodnu poštu,
- osiguravanje usklađenosti s Obvezom univerzalne usluge.

HAKOM je bio zadužen za rješavanje prekograničnih pritužbi u suradnji s drugim regulatorima EU-a putem platformi kao što je Europska skupina regulatora za poštanske usluge. To je pomoglo u povećanju transparentnosti i koordinacije između poštanskih tijela na europskoj razini, osiguravajući da hrvatski građani i poduzeća imaju koristi od učinkovitih međunarodnih poštanskih usluga. Unatoč pravnim reformama, integracija Hrvatske u liberalizirano međunarodno poštansko tržište suočila se s nekoliko izazova.

Prvo, dominacija Hrvatske pošte i dalje je utjecala na dinamiku tržišta. Iako je konkurencija formalno bila dopuštena, manji privatni operateri borili su se za osvajanje značajnog tržišnog udjela, posebno u međunarodnom prometu gdje su logističke mreže i bilateralni sporazumi ključni (Europska komisija, 2014.).

Drugo, raspodjela troškova za međunarodnu univerzalnu uslugu pokrenula je pitanja transparentnosti. Europska komisija primijetila je da Hrvatska treba dodatno poboljšati svoje računovodstvene sustave kako bi spriječila potencijalno unakrsno subvencioniranje, posebno u međunarodnim uslugama gdje razlike u cijenama mogu narušiti poštenu konkurenciju (MMPI, 2014.). Osim toga, carinski postupci i pravila o PDV-u za međunarodne pakete predstavljali su operativne izazove za nove sudionike. Složenost carinskih deklaracija za pakete koji stižu izvan EU-a otežala je privatnim operaterima učinkovito natjecanje na međunarodnom tržištu paketa.

Posljednjih godina Hrvatska je nastavila raditi na poboljšanju učinkovitosti i konkurentnosti svojih međunarodnih poštanskih usluga. To uključuje digitalne inovacije poput elektroničkog prethodnog carinjenja, poboljšanih međunarodnih sustava praćenja i

suradnje s velikim međunarodnim logističkim tvrtkama. Nadalje, Hrvatska sudjeluje u inicijativama na razini EU-a za poboljšanje međunarodne logistike e-trgovine, posebno između EU-a i trećih zemalja. Buduća poboljšanja mogu uključivati proširenje prekograničnih partnerstava u e-trgovini, poboljšanje interoperabilnosti s poštanskim sustavima EU-a i daljnje poboljšanje regulatornih alata HAKOM-a za promicanje poštene konkurencije u međunarodnim uslugama dostave.

Tržište poštanskih usluga, kako u Republici Hrvatskoj tako i u većini drugih zemalja svijeta, prolazi kroz značajne promjene zbog sve većeg korištenja elektroničke komunikacije i zamjene poštanskih usluga. Kao rezultat toga, dolazi do pada količine pisama, dok potražnja za uslugama dostave paketa raste. Tržište poštanskih usluga igra važnu ulogu u gospodarskom i društvenom razvoju mnogih zemalja, a njegova učinkovitost neupitno određuje funkcioniranje cijelog gospodarstva. Ključno je istaknuti da je većina zemalja razvila ovo tržište putem nacionalne poštanske tvrtke ili nacionalnih poštanskih uprava. Postupne promjene na ovom tržištu započele su još 1994. godine inicijativom za uspostavu jedinstvenog tržišta poštanskih usluga u Europskoj uniji, a njihova kontinuirana provedba nastavila se donošenjem Prve, Druge i Treće poštanske direktive s ciljem osiguranja uvjeta za uspostavu potpuno liberaliziranog tržišta poštanskih usluga u Europskoj uniji. Unatoč činjenici da je većina država članica EU postigla potpunu liberalizaciju na tržištu poštanskih usluga, uočava se da to nije značajno doprinijelo rastu konkurencije na domaćim tržištima usluga slanja pisma (Ninić, 2024).

Neadekvatna regulacija pristupa određenim elementima poštanske infrastrukture ili uslugama unutar opsega univerzalne poštanske usluge, kao što su poštanski sustav, baza podataka adresa, poštanski pretinci, preusmjerenje i usluga vraćanja pošiljatelju, može generirati troškove prelaska i time ograničiti konkurenciju, negativno utječući na višak potrošača i socijalnu dobrobit. Poštanske usluge igraju ključnu ulogu u funkcioniranju učinkovitog i dinamičnog jedinstvenog tržišta u Europskoj uniji i od najveće su važnosti i za građane i za tvrtke unutar Europske unije. Dostupnost poštanskih usluga u ruralnim područjima izuzetno je važna za njihov razvoj kao i za osiguranje jednakih uvjeta za sve stanovnike bez obzira na njihovu lokaciju. Iako su poštanske i kurirske usluge tradicionalna

sredstva komunikacije, one ostaju ključne za gospodarski i društveni razvoj zemlje, čak i u današnjem informacijskom društvu s njegovim stalno rastućim komunikacijskim sustavima (Ninić, 2024).

4.2. Statistički podaci međunarodnog prometa poštanskih i kurirskih usluga

„Na tržištu poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj djeluje 22 davatelja poštanskih usluga od kojih jedino HP-Hrvatska pošta d. d. ima pravo na davanje univerzalne usluge (Naletina i sur., 2019:306-307).

Zamjenska poštanska usluga podrazumijeva: prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kg, paketa mase do 10 kg i preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti. Za pružanje zamjenskih usluga uz HP-Hrvatska pošta d. d. registrirana su još 4 poduzeća: Lider Express d. o. o. (Zagreb), Lider Express d. o. o. (Žrnovnica), Pošta Express j. d. o. o. (Vinkovci) i Tisak d. d. (Zagreb)“ (Naletina i sur., 2019:306-307).

„Samo HP-Hrvatska pošta d. d. i Tisak d. d. pružaju zamjenske poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu, dok ih ostala tri pružatelja pružaju samo u unutarnjem prometu. Za pružanje ostalih poštanskih usluga registrirano je 21 poduzeće, od čega ih glavnina (14) ima sjedište u Zagrebu. Bitno je naglasiti da su neka od tih poduzeća registrirana i za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 27. 3. 2018.). Pozitivna kretanja na poštanskom tržištu u Republici Hrvatskoj nastavljena su i u 2017. godini. Porast prihoda ponajprije je uzrokovan rastom broja prenesenih paketa, ali i sve većim brojem usluga s dodanom vrijednosti“ (Naletina i sur., 2019:306-307).

Tablica 1. prikazuje poštanske i kurirske usluge u Republici Hrvatskoj od 2007. do 2016. u unutarnjem i međunarodnom prometu.

Tablica 1. Poštanske i kurirske usluge u Republici Hrvatskoj od 2007. do 2016. – unutarnji i međunarodni promet

Godina	Broj pristupnih mjesta	Pismovne i ostale pošiljke (mil.)			Paketne pošiljke (000)		
		Unutarnji promet	Međunarodni promet	UKUPNO	Unutarnji promet	Međunarodni promet	UKUPNO
2007.	1 192	362	37	399	6 241	220	6 461
2008.	1 185	353	38	391	7 383	245	7 628
2009.	1 191	351	23	374	7 439	245	7 684
2010.	1 185	324	21	345	7 426	263	7 689
2011.	1 255	309	19	328	7 778	281	8 059
2012.	1 185	299	20	319	8 651	278	8 929
2013.	2 088	282	22	303	9 778	620	10 398
2014.	2 235	305	24	328	12 360	1 259	13 619
2015.	2 050	294	24	318	13 033	1 715	14 749
2016.	2 117	291	22	313	14 260	2 239	16 499

Izvor: Naletina, D., Vuletić, A., Meštrović, L. (2019) Analiza poštanskog tržišta u Republici Hrvatskoj Zbornik Veleučilišta u Rijeci, Vol. 7, No. 1, 301-315

Međunarodni sektor poštanskih usluga u Hrvatskoj posljednjih je godina prošao kroz značajnu transformaciju, prvenstveno potaknutu brzim rastom e-trgovine, rastućim zahtjevima potrošača za učinkovitom dostavom i strateškim ulaganjima u logističku infrastrukturu. Pristupanje Hrvatske Europskoj uniji 2013. godine omogućilo je veću integraciju u globalne poštanske mreže, omogućujući zemlji modernizaciju i proširenje svojih međunarodnih paketnih usluga. Nedavni podaci Hrvatske regulatorne agencije za mrežne industrije (HAKOM) otkrivaju kontinuirani porast obujma i vrijednosti međunarodnih poštanskih usluga. U trećem tromjesečju 2024. međunarodni poštanski promet činio je 9,4% svih poštanskih aktivnosti, što predstavlja povećanje od 14% u usporedbi s istim razdobljem 2023. (HAKOM, 2024a). Ovaj uzlazni trend nastavio se od četvrtog tromjesečja 2023., gdje su međunarodne paketne usluge porasle za 26,7% u odnosu na prethodnu godinu, što ukazuje na snažnu potražnju za prekograničnim dostavama (HAKOM, 2024b).

Što se tiče financijskih rezultata, sektor poštanskih usluga u Hrvatskoj prijavio je prihod od 93 milijuna eura u trećem tromjesečju 2024., što predstavlja godišnji porast od 22%. To se nadovezuje na rast prihoda zabilježen u četvrtom tromjesečju 2023., kada je zarada dosegla

86,2 milijuna eura, čime su ukupni godišnji prihodi za 2023. iznosili 308 milijuna eura (HAKOM, 2024b). Rast prihoda naglašava otpornost sektora i njegovu sposobnost prilagodbe promjenjivim potrebama potrošača i poslovanja, posebno u međunarodnom poslovanju.

Tržište kurirskih, ekspresnih i paketnih usluga (CEP) u Hrvatskoj isporučilo je otprilike 48,7 milijuna paketa u 2024., obuhvaćajući domaće i međunarodne pošiljke (Statista, 2024). Međunarodne dostave postale su sve važniji segment unutar ovog tržišta zbog širenja prekogranične e-trgovine, posebno iz zapadne Europe, Sjeverne Amerike i Azije.

Trenutno na hrvatskom tržištu posluje 23 pružatelja poštanskih usluga, pri čemu Hrvatska pošta (HP-Hrvatska pošta d.d.) održava dominantnu poziciju. Tvrtka obavlja 82,6% svih poštanskih usluga i ostvaruje gotovo 54% ukupnih tržišnih prihoda (HAKOM, 2024a). Ovu koncentraciju tržišta nadopunjuju HP-ova strateška ulaganja od preko 230 milijuna eura u digitalizaciju, logističku nadogradnju i automatizirane sustave za sortiranje paketa, poboljšavajući njihove međunarodne mogućnosti (Hrvatska pošta, 2024).

Projekcije *Statiste* sugeriraju da će hrvatsko poštansko tržište do kraja 2024. dosegnuti vrijednost od približno 291,9 milijuna američkih dolara, s predviđenom godišnjom stopom rasta od 1,3% do 2029. (Statista, 2024). Ova umjerena stopa rasta odražava sazrijevanje tržišta koje se prebacuje s tradicionalnih poštanskih usluga na dinamičnija, tehnološki vođena logistička rješenja usmjerena na međunarodnu trgovinu. Nadzor nad poštanskim tržištem provodi HAKOM, koji redovitim izvještavanjem i strateškom regulacijom osigurava transparentnost, konkurentnost tržišta i zaštitu potrošača (HAKOM, 2024a). Usklađenost Hrvatske s poštanskim direktivama EU također podržava modernizaciju prekograničnih usluga i osigurava interoperabilnost s drugim državama članicama. Zaključno, međunarodno tržište poštanskih usluga u Hrvatskoj doživljava snažan rast, potaknut povećanjem količine paketa, rastom prihoda i velikim ulaganjima u infrastrukturu. Kako Hrvatska nastavlja jačati svoju ulogu u regionalnom logističkom lancu, posebno unutar okvira EU, međunarodni poštanski segment vjerojatno će ostati ključno područje razvoja i inovacija.

4.3. Primjer uvjeta prilikom slanja pošiljaka u međunarodnom prometu

Na primjeru Njemačke i SAD-a prikazat će se uvjeti i ograničenja slanja pisma i paketa iz Hrvatske za navedene zemlje.

Tablica 2. prikazuje uvjete i ograničenja slanja pisma u Njemačku.

Tablica 2. Uvjeti i ograničenja slanja pisma u Njemačku

PISMO				
	NEPRIORITET	PLUS / PRIORITET	IZNOS MAKSIMALNE VRIJEDNOSTI	MAKSIMALNA MASA
pismo				2 kg
preporučena pošiljka				2 kg
vrijednosno pismo				
praćena pošiljka				2 kg
tiskanica				2 kg

M-vreća				20 kg
prioritetna M-vreća s potvrđenim uručenjem				20 kg
povratnica				
plaćanje pouzecom				
okvirni rokovi uručjenja	D + 5 - 7	D + 3 - 5		
Track&Trace				

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Tablica 3. prikazuje uvjete i ograničenja slanja paketa u Njemačku.

Tablica 3. Uvjet i ograničenja slanja paketa u Njemačku

PAKET				
	EKONOMIČAN	PREMIUM	IZNOS MAKSIMALNE VRIJEDNOSTI	MAKSIMALNA MASA

bez označene vrijednosti				30 kg
s označenom vrijednosti				
plaćanje pouzecom				
povratnica				
nestandardni format				
dimenzije		1,05 x 2,00		
okvirni rokovi uručenja		D + 3 - 5		
Track&Trace				

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Tablica 4. prikazuje uvjete i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u Njemačku.
EMS - slanje pošiljaka ubrzane pošte.

Tablica 4. Uvjeti i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u Njemačku

PAKET 24 INTERNATIONAL (EMS POŠILJKA)					
DOSTUPAN	PLAĆANJE POUZEĆEM	OKVIRNI ROKOV URUČENJA	IZNOS MAKSIMALNE MASE / DIMENZIJE	Track&Trace	DODATAK NA VRIJEDNOST
		D + 2 - 5	30 kg 1,50 * 3,00		DO 1.330,00 €

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Tablica 5. prikazuje uvjete i ograničenja slanja pisma u SAD.

Tablica 5. Uvjeti i ograničenja slanja pisma u SAD

PISMO				
	NEPRIORITET	PLUS / PRIORITET	IZNOS MAKSIMALNE VRIJEDNOSTI	MAKSIMALNA MASA
pismo				2 kg

preporučena pošiljka				2 kg
vrijednosno pismo				
praćena pošiljka				2 kg
tiskаница				
M-vreća				20 kg
prioritetna M-vreća s potvrđenim uručenjem				
povratnica				
plaćanje pouzećem				
okvirni rokovi uručenja	D + 15 - 21	D + 5 - 12		
Track&Trace				

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Tablica 6. prikazuje uvjete i ograničenja slanja paketa u SAD.

Tablica 6. Uvjeti i ograničenja slanja paketa u SAD

PAKET				
	EKONOMIČAN	PREMIUM	IZNOS MAKSIMALNE VRIJEDNOSTI	MAKSIMAL NA MASA
bez označene vrijednosti				30 kg
s označenom vrijednosti				
plaćanje pouzećem				
povratnica				
nestandardni format				
dimenzije		1,05 x 2,00		
okvirni rokovi uručenja		D + 5 - 12		

Track&Trace				
-------------	---	---	--	--

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Tablica 7. prikazuje uvjete i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u SAD.

Tablica 7. Uvjeti i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u SAD

PAKET 24 INTERNATIONAL (EMS POŠILJKA)					
DOSTUPAN	PLAĆANJE POUZEĆE M	OKVIRNI ROKOV URUČENJ A	IZNOS MAKSIMALN E MASE/ DIMENZIJE	Track&Trac e	DODATAK NA VRIJEDNOS T
		D + 5 - 10	31,5 kg 1,05 * 2,00		DO 1.330,00 €

Izvor: Hrvatska pošta - <https://www.posta.hr/vodic-za-medjunarodne-usluge> (31.05.2025.)

Pravilno pakiranje i označavanje ključni su za osiguravanje sigurne dostave međunarodne pošte. Hrvatska pošta navodi da pošiljatelji moraju osigurati da su pisma i paketi sigurno zapakirani kako bi se spriječila oštećenja tijekom prijevoza. Paketi trebaju biti zatvoreni, zapečaćeni i jasno označeni s punim imenom primatelja, adresom i zemljom odredišta velikim tiskanim slovima. Lomljivi predmeti moraju biti odgovarajuće označeni, a za takav sadržaj preporučuje se posebno pakiranje (Hrvatska pošta, 2023a). Svi međunarodni paketi koji sadrže robu moraju biti popraćeni ispunjenim obrascem carinske deklaracije CN22 ili CN23, ovisno o vrijednosti i sadržaju paketa. Obrazac CN22 (Slika 5.) koristi se za predmete vrijedne do 300 €, dok se CN23 (Slika 6.) koristi za vrijednije pošiljke.

CUSTOMS DECLARATION		CN22	
Must be completed in Block Capitals		May be opened officially Great Britain	
Sender Name	1		
Sender Postcode	1		
Sender Address			
Category of Goods (place "X" in box)	Gift	2	Commercial Samples
	Document		Returned Goods
	Sales of Goods		Other:
A	Quantity	Description Of Contents	Value (GBP)
	3	6	4
B	HS Tariff #:	Country of Origin:	5
	7		
C	Quantity	Description Of Contents	Value (GBP)
D	HS Tariff #:	Country of Origin:	
E	Quantity	Description Of Contents	Value (GBP)
F	HS Tariff #:	Country of Origin:	
G	Total Value (GBP)		Total Weight (KG)
	9		8
If Applicable VAT/EORI No:			
I, the undersigned, whose name and address are given on the item, certify that the particulars given in this declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation of by postal or customs regulations			
Sign:	Date:		
	10		

Slika 5: CN22 obrazac

Izvor: <https://www.postoffice.co.uk/mail/customs-forms/cn22-form-guide> (31.05.2025.)

1. Podaci pošiljatelja
2. Kategorija robe
3. Količina i opis artikla
4. Vrijednost

5. Neto težina
6. HS tarifa
7. Zemlja podrijetla
8. Ukupna vrijednost i težina
9. PDV/EORI broj
10. Potpis i datum

Slika 6. prikazuje CN23 obrazac.

Great Britain Grande-Bretagne		CUSTOMS DECLARATION				CN 23	
From De	Name	Sender's Customs reference (if any) Référence en douane de l'expéditeur (si elle existe)		No. of item (barcode, if any)		May be opened officially	
	Business			DÉCLARATION EN DOUANE		Important!	
	Street			N° de l'envoi (code à barres, s'il existe)		See instructions on the back	
	Postcode	City			Peut être ouvert d'office		
	Country						
To À	Name			Importer's reference (if any) (tax code/VAT No./importer code) (optional)			
	Business			Référence de l'importateur (si elle existe) (code fiscal/N° de TVA/code de l'importateur) (facultatif)			
	Street			Importer's telephone/fax/e-mail (if known)			
	Postcode	City			N° de téléphone/fax/e-mail de l'importateur (si connus)		
	Country						
Detailed description of contents Description détaillée du contenu		Quantity Quantité	Net Weight Poids Net (in kg)	Value Valeur	For commercial items only Pour les envois commerciaux seulement		
					HS tariff number N° tarifaire du SH	Country of origin of goods Pays d'origine des marchandises	
			Total gross weight Poids brut total	Total value Valeur totale	Postal charges/Fees Frais de port/Frais		
Category of item Catégorie de l'envoi		Commercial sample Échantillon commercial		Explanation Explication:		Office of origin/Date of posting Bureau d'origine/Date de dépôt	
☐ Gift Cadeau		☐ Returned goods Retour de marchandise					
☐ Documents		☐ Other Autre					
Comments (e.g.: goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions) Observations: (p. ex. Marchandise soumise à la quarantaine/à des contrôles sanitaires, phytosanitaires ou à d'autres restrictions)						I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations	
☐ Licence Licence		☐ Certificate Certificat		☐ Invoice Facture		Date and sender's signature	
No(s). of licence(s)		No(s). of certificate(s)		No. of invoice			

Slika 6: CN23 obrazac

Izvor: <https://www.postoffice.co.uk/mail/customs-forms/cn22-form-guide> (31.05.2025.)

1. Opis artikla je obavezan
2. Količina artikla je obavezna
3. Težina artikla je obavezna

4. Ukupna težina je obavezna
5. Vrijednost artikla je obavezna
6. Ukupna vrijednost je obavezna
 7. HS tarifni broj
 8. Zemlja podrijetla
 9. Poštarina
10. Kategorija artikla
 11. Komentari
 12. Dodati licencu
 13. Dodati certifikat
 14. Dodati račun
15. Potpis je obavezan

Ovi obrasci moraju točno opisivati sadržaj, uključujući količinu, vrijednost i namjenu (poklon, prodaja, povrat itd.). Nepotpune ili netočne deklaracije mogu dovesti do kašnjenja, dodatnih carinskih troškova ili povrata paketa (Svjetska poštanska unija, 2022). Osim toga, paketi poslani u zemlje izvan Europske unije podliježu carinskoj kontroli, a primatelji mogu biti dužni platiti uvozne carine ili poreze, ovisno o zakonima zemlje odredišta. Hrvatski i međunarodni propisi zabranjuju slanje određenih predmeta poštom iz sigurnosnih, pravnih i etičkih razloga. Neki od uobičajeno zabranjenih predmeta uključuju:

- eksplozivi i zapaljivi materijali,
- narkotici,
- oružje i streljivo,
- lako pokvarljiva hrana (osim ako nije posebno dopuštena i pravilno zapakirana),
- krivotvorena roba.

Neki predmeti su ograničeni i mogu zahtijevati posebne dozvole ili dokumentaciju. Na primjer, slanje lijekova može zahtijevati recept ili zdravstvenu potvrdu (Hrvatska pošta, 2023b).

Međunarodne poštanske cijene iz Hrvatske variraju ovisno o odredištu, vrsti usluge (npr. prioritetna ili ekonomična) i težini paketa. Hrvatska pošta na svojoj web stranici nudi kalkulator cijena kako bi pomogla korisnicima da procijene troškove dostave.

Na primjer, slanje prioritetnog pisma od 500 grama u Sjedinjene Američke Države može koštati oko 8 eura, dok paket iste težine može koštati znatno više ovisno o razini usluge. Na vrijeme dostave utječu i odredište i odabrana usluga. Prioritetna pošta obično stiže u europske zemlje u roku od 3 do 5 radnih dana, a u ostale dijelove svijeta u roku od 7 do 14 dana. Kašnjenja mogu nastati zbog carinske obrade, praznika ili nepredviđenih događaja poput štrajkova ili vremenskih poremećaja.

Hrvatska pošta nudi digitalne alate koji korisnicima omogućuju praćenje svojih paketa u stvarnom vremenu. Broj za praćenje koji se daje prilikom slanja može se unijeti na web stranicu poštanske službe kako bi se pratio napredak pošiljke. To povećava transparentnost i zadovoljstvo kupaca, posebno za vremenski osjetljive ili vrijedne pošiljke (Hrvatska pošta, 2023c).

5. ZAKLJUČAK

Međunarodni poštanski promet igra vitalnu ulogu u modernom globaliziranom svijetu, povezujući ljude i poduzeća preko granica. Za Republiku Hrvatsku, zemlju smještenu na raskrižju srednje Europe, Balkana i Mediterana, međunarodne poštanske usluge više su od pukog sredstva komunikacije - one su ključni dio gospodarskog razvoja, kulturne razmjene i integracije u globalna tržišta. Kao članica Europske unije (EU) od 2013. i Svjetske poštanske unije (UPU) od 1992., Republika Hrvatska ima i odgovornosti i prilike u međunarodnom poštanskom prometu.

Poštanske usluge u Republici Hrvatskoj imaju dugu povijest koja datira još iz Austro-Ugarskog Carstva, pod kojim je u 18. i 19. stoljeću uspostavljen formalni poštanski sustav. S neovisnošću Hrvatske 1990-ih i osnivanjem Hrvatske pošte 1999. kao zasebnog javnog poduzeća, zemlja je započela modernizirati svoju poštansku infrastrukturu kako bi se uskladila s europskim standardima.

Evolucija međunarodnog poštanskog prometa značajno se ubrzala nakon što se Republika Hrvatska pridružila EU. Usklađivanje carinskih propisa, sustava razmjene podataka i logističke suradnje omogućilo je nesmetaniji prijevoz pisama, paketa i komercijalne robe. To je pomoglo integraciji hrvatskih poštanskih usluga u šire europske poštanske mreže poput PostEuropa i Međunarodne poštanske korporacije.

Međunarodne poštanske usluge podržavaju mala i srednja poduzeća (MSP), koja su okosnica hrvatskog gospodarstva. Uspon platformi za e-trgovinu poput Amazona, eBay-a i Etsyja, zajedno s hrvatskim internetskim trgovinama, značajno je povećao potražnju za učinkovitim međunarodnim uslugama slanja paketa. Hrvatska poduzeća, posebno ona u udaljenim ili ruralnim područjima, imaju koristi od poštanske logistike za pristup globalnim tržištima. Nadalje, međunarodni poštanski kanali ključni su za uvoz i izvoz dokumenata, robe, uzoraka i drugih kritičnih predmeta.

Unatoč napretku, u hrvatskom međunarodnom poštanskom sektoru i dalje postoji nekoliko izazova. Jedan od glavnih problema su carinska kašnjenja, posebno za pakete koji stižu izvan EU. Procesi pregleda i carinjenja mogu biti dugotrajni, što utječe na brzinu dostave i zadovoljstvo kupaca. Osim toga, rastuća konkurencija privatnih kurirskih tvrtki poput DHL-a, FedExa i GLS-a predstavlja izazove za Hrvatsku poštu u održavanju konkurentnosti u brzini, troškovima i točnosti praćenja.

Drugi izazov uključuje kibernetičku sigurnost i digitalnu transformaciju. Kako se poštanski sustav sve više oslanja na elektroničke podatke i digitalno praćenje, mora ulagati u sigurnu IT infrastrukturu kako bi se spriječile povrede podataka i prijevare. Naime, zabrinutost za okoliš povećala je potrebu za održivom logistikom, potičući poštanski sektor da usvoji zelenija rješenja za prijevoz i pakiranje.

Može se zaključiti kako međunarodni poštanski promet ima značajnu ulogu u društvenom i gospodarskom okruženju Republike Hrvatske. Djeluje kao most koji povezuje hrvatske građane, poduzeća i institucije sa širim svijetom. Od podrške trgovini i turizmu do omogućavanja osobne komunikacije i kulturne razmjene, poštanske usluge ostaju ključni element integracije Republike Hrvatske u globalnu zajednicu. Uz prava ulaganja i političke okvire, Republika Hrvatska može dodatno ojačati svoju poziciju u međunarodnoj poštanskoj logistici, doprinoseći i nacionalnom razvoju i globalnoj povezanosti.

LITERATURA

1. Campbell, J. (2019) *Reforming the UPU: Terminal Dues and E-commerce*. Washington: Institute for Postal Studies.
2. DHL (2022) Global Connectedness Index 2022. Dostupno na: <https://www.dhl.com> (27.05.2025.)
3. ERGP - European Regulators Group For Postal Services (2020) Report on Postal Definitions. ERGP PL II (20) 7 Report on postal definitions.
4. ESCAP (2022) Universal Postal Convention. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.digitalizetrade.org/legal-instrument/universal-postal-convention> (pristupljeno 27.05.2025.)
5. European Commission (2022) Postal Services - Overview. [Internet] Raspoloživo na: https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services_en (pristupljeno 24.05.2025.)
6. European Commission (2014) Commission warns Croatia of weak points in postal services provision. [Internet] Raspoloživo na: <https://mmpi.gov.hr/transport/news-780/commission-warns-croatia-of-weak-points-in-postal-services-provision/16298> (pristupljeno 30.05.2025.)
7. European Parliament and Council (2008) Directive 2008/6/EC of the European Parliament and of the Council of 20 February 2008 amending Directive 97/67/EC with regard to the full accomplishment of the internal market of Community postal services. Official Journal of the European Union, L52/3
8. HAKOM (2013) Annual Report 2013 – Postal Services. Zagreb: Croatian Regulatory Authority for Network Industries.
9. HAKOM (2014) Postal Services Market – Overview and Regulatory Activities. Zagreb: Croatian Regulatory Authority for Network Industries.

10. HAKOM (2024a) The growing demand for parcel services continues into the third quarter of 2024. Croatian Regulatory Authority for Network Industries. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.hakom.hr/en/the-growing-demand-for-parcel-services-continues-into-the-third-quarter-of-2024/11961> (pristupljeno 30.05.2025.)

11. HAKOM (2024b) The continuous growth in the number of parcels in the postal services market. Croatian Regulatory Authority for Network Industries. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.hakom.hr/en/the-continuous-growth-in-the-number-of-parcels-in-the-postal-services-market/11658> (pristupljeno 30.05.2025.)

12. Hrvatska pošta (2023a) Packaging and Addressing Guidelines. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.posta.hr/en/packaging-and-addressing-guidelines/6620> (pristupljeno 31.05.2025.)

13. Hrvatska pošta (2023b) Prohibited and Restricted Items. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.posta.hr/en/prohibited-items/6609> (pristupljeno 31.05.2025.)

14. Hrvatska pošta (2023c) Price Calculator. Dostupno na: <https://www.posta.hr/en/price-calculator/6636> (31.05.2025.)

15. Hrvatska pošta (2023) Povijest Hrvatske pošte. Dostupno na: <https://www.posta.hr> (22.05.2025.)

16. Hrvatska pošta (2024) Record amounts of parcels delivered to customers in 2024. Croatian Post. [Internet] Raspoloživo na: <https://hrvatska.posta.hr/en/record-amounts-of-parcels-delivered-to-customers-in-2024> (pristupljeno 31.05.2025.)

17. Kanishtha K. (2024) The Evolution of Postage: From Ancient Couriers to Modern Mail Systems. [Internet] Raspoloživo na:

https://www.philaart.com/postage-evolution-journey/?srsltid=AfmBOoq13taZ-VtazytSv3NH2w6b394ynn5OpWfiNBETZLLZnWvxV5_E (pristupljeno 22.05.2025.)

18. Kordić, T. (2010) Transformation of the Postal System in Croatia: From Monopoly to Market, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 8(2), 33–50
19. Law Insider (2025) Postal Traffic Definition. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.lawinsider.com/dictionary/postal-traffic> (pristupljeno 23.05.2025.)
20. MMPI – Ministry of Maritime Affairs, Transport and Infrastructure (2014) Implementation of Postal Policy in Croatia. [Internet] Raspoloživo na: <https://mmpi.gov.hr> (pristupljeno 30.05.2025.)
21. Međunarodna poštanska korporacija (2022) E-commerce and parcel delivery: Trends and developments. [Internet] Raspoloživo na <https://www.ipc.be> (pristupljeno 25.05.2025.)
22. Minges, M. (2004). Universal Postal Service and Postal Reform in Developing Countries. The World Bank. [Internet] Raspoloživo na: <https://documents.worldbank.org> (pristupljeno 25.05.2025.)
23. Müller, K. (2021) *Direct marketing in the digital age*. Berlin: Springer.
24. Naletina, D., Vuletić, A., Meštrović, L. (2019) Analiza poštanskog tržišta u Republici Hrvatskoj. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*, Vol. 7, No. 1, 301-315
25. Narodne novine (2003) Zakon o poštanskim uslugama. Zagreb: Narodne novine No. 88/03 str. 3069
26. Ninić, P. (2024) The importance of liberalization of the postal services market, *Poslovna izvrsnost Zagreb*, God XVIII. Br. 2 65-80
27. Paler, N., Sardelić, D. (2013) Liberalization of the Postal Market in Croatia in Line with EU Legislation, POSTEL 2013 Conference Proceedings, University of Belgrade

28. PWC (2020) The Future of Mail Delivery Services. PricewaterhouseCoopers LLP.
29. Royal Mail (2022) Registered and tracked services. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.royalmail.com> (pristupljeno 26.05.2025.)
30. Shivarkar, A. (2024) Postal Services Market Size, Share and Trends 2024 to 2034. Dostupno na: <https://www.precedenceresearch.com/postal-services-market> (26.05.2025.)
31. Smith, A. (2020) *Government and diplomatic mail services: A comparative study*. London: Routledge.
32. Statista (2024) Courier, Express and Parcel (CEP) market volume in Croatia. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.statista.com/statistics/1219800/courier-express-parcel-market-volume-croatia> (pristupljeno 31.05.2025.)
33. Statista (2024) Postal services – Croatia market outlook. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.statista.com/outlook/mmo/transportation-logistics/postal-services/croatia> (pristupljeno 31.05.2025.)
34. Svjetska poštanska unija (2020) Postal Statistics and Indicators: Definitions. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.upu.int/en> (pristupljeno 23.05.2025.)
35. Sundqvist, R. (2022) A brief history of postal services. [Internet] Raspoloživo: <https://www.hived.space/blog/a-brief-history-of-postal-services> (pristupljeno 20.05.2025.)
36. UPU - Universal Postal Union (2023) Postal statistics and classification systems. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.upu.int> (pristupljeno 25.05.2025.)

37. Svjetska poštanska unija (2025) Akti Unije i druge odluke. [Internet] Raspoloživo na: <https://www.upu.int/en/universal-postal-union/about-upu/acts> (pristupljeno 27.05.2025.)
38. United Nations (2015) Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. New York: United Nations. Raspoloživo na: <https://sdgs.un.org/2030agenda> (pristupljeno 25.05.2025.)
39. Universal Postal Union (2022) Customs Declarations in the International Mail. [Internet], Raspoloživo na: <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Customs> (pristupljeno 31.05.2025.)
40. Universal Postal Union (UPU) (2021) Universal Postal Convention – Abidjan 2021. [Internet] Bern: UPU. Raspoloživo na: <https://www.upu.int> (pristupljeno 25.05.2025.)
41. Universal Postal Union (UPU) (2021) *E-commerce and the Postal Sector*. Berne: UPU.

POPIS SLIKA I TABLICA

Slika 1: Westcoaster Mailster - 3

Slika 2.: Kraljevska pošta - temelje za inkluzivniji poštanski sustav - 3

Slika 3: Projekcija globalnog tržišta poštanskih usluga – period 2023. – 2034 - 8

Slika 4: Prisutnost na tržištu poštanskih usluga u 2023. godini - 10

Slika 5: CN22 obrazac - 35

Slika 6: CN23 obrazac - 36

Tablica 1. Poštanske i kurirske usluge u Republici Hrvatskoj od 2007. do 2016. – unutarnji i međunarodni promet - 26

Tablica 2. Uvjeti i ograničenja slanja pisma u Njemačku - 28

Tablica 3. Uvjet i ograničenja slanja paketa u Njemačku - 29

Tablica 4. Uvjeti i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u Njemačku - 30

Tablica 5. Uvjeti i ograničenja slanja pisma u SAD - 31

Tablica 6. Uvjeti i ograničenja slanja paketa u SAD - 32

Tablica 7. Uvjeti i ograničenja slanja paket 24 international (EMS) u SAD – 34

P O T V R D A

Potvrđujem da je student <Borna Petruša> izradio završni rad pod naslovom:

MEĐUNARODNI POŠTANSKI PROMET

u skladu sa zadanim zadatkom, tezama i pravilima struke. Rad je izrađen prema Uputama za izradu završnog rada, testiran je na plagijarizam i zadovoljava uvjete izvornosti. Potvrđujem da se rad može uvezati i predati.

Mentor:

titula, ime i prezime

potpis mentora

Krapina, _____ (datum)

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, Borna Petruša izjavljujem da je moj završni rad pod naslovom **MEDUNARODNI POŠTANSKI PROMET** izvorni rezultat mojeg rada, da se temelji na mojim istraživanjima, te da se u njegovoj izradi nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni u bilješkama i popisu literature. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da nije prepisan iz necitiranog rada te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Sadržaj mog rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga rada.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da se moj završni rad javno objavi na internetu.

U Krapini, _____

ime i prezime studenta