

1. UVOD

1.1. Analiza postojećeg stanja

Transformacijom JP PTT prometa Bosne i Hercegovine, od 1. januar 2002. godine, kao novi pravni subjekt posluje JP BH Pošta Sarajevo, nastavljajući time dugogodišnju tradiciju i razvojni kontinuitet poštanske djelatnosti na području Bosne i Hercegovine.

JP BH Pošta Sarajevo je kompanija koja društvenu misiju ostvaruje kroz pružanje širokog spektra poštanskih usluga u unutarnjem i međunarodnom poštanskom prometu, usluga platnog prometa, telegrafsko-telefonskih usluga, posredovanje i distribuciju kod kataloške prodaje, usluge direktne maloprodaje, a također se bavi izdavanjem redovnih i prigodnih poštanskih maraka, te ostalih vrijednosnica.

Osnovni cilj poslovanja JP BH Pošte Sarajevo usmjeren je na sveukupno zadovoljenje potreba korisnika, prilagođavanje ponude upravo njima, unapređenje komunikacije između korisnika i zaposlenika Pošte.

JP BH Pošta Sarajevo ima oko 2.154 zaposlenika i vlastitu djelatnost ostvaruje putem sedam poštanskih centara, izmjenične pošte Sarajevo 71003 Sarajevo, Pošte carinjenja, Inozemnog odsjeka, Aero odsjeka i Transportne mreže sa većinskim vlastitim voznim parkom.



Slika 1: Područje pokrivenosti JP BH Pošte Sarajevo

Putem sedam poštanskih centara radi:

- 249 pošta,
- 593 automatizirana šaltera,
- 923 poštanska područja,
- 968 poštanskih kovčežića.

Time su ostvareni određeni standardi dostupni stanovništvu:

- 8.837 stanovnika po jednoj pošti,
- 3.613 stanovnika po jednom šalteru,
- 2.317 stanovnika na jedno dostavno područje,
- 2.100 stanovnika na jedan poštanski kovčežić.

1.1.1. Usluge JP BH Pošte Sarajevo

Usluge koje pruža JP BH Pošta Sarajevo su:

1. Poštanske usluge

- a) Pismonosne pošiljke (pismo, aerogram, dopisnica, tiskanica, sekogram, mali paketi)
- b) Pravilno adresiranje
- c) Sorting centar
- d) Paketi
- e) Telegrami (obični, luksuzni ili muzički)
- f) EMS brza pošta
- g) Dopunske poštanske usluge u domaćem i međunarodnom prometu

2. Neadresirana pošta

Usluga obuhvaća dostavu neadresirane pošte - prijem, prijenos, uručenje letaka, brošura, kataloga i časopisa grupi korisnika-primaoca, po nalogu naručioca.

3. Novčano poslovanje

- a) Usluge unutarnjeg prometa
 - Poštanska uputnica – uplata
 - Telegrafska uputnica – uplata
 - Platni promet
- b) Usluge međunarodnog novčanog prometa
 - Međunarodne poštanske uputnice – isplata
 - Mjenjački poslovi
- c) Western Union

4. Hibridna pošta

Termin hibridna pošta koristi se za opis komunikacijskih sistema kod kojih se jedan dio prijenosa pisanih poruka vrši elektroničkim sredstvima, a drugi dio klasičnim poštanskim tehnologijama.

5. Oglašavanje u pošti

Promotivna usluga kojom poštanska uprava preuzima od poslovnog korisnika promotivne plakate te ih dostavlja poštanskim uredima u kojima se određeni korisnik usluga želi oglašavati.

6. Komisiona prodaja

- *Philatelic shop*, šalteri namijenjeni kolekcionarima poštanskih maraka – filatelistima
- Mobiteli

7. Projekt CIPS (Sistem identifikacije građana)

Brzi razvoj poštanskog prometa i nova paleta usluga, rastući zahtjevi različitih korisnika, zahtijevaju od Pošte konstantni razvoj i prilagođavanje vanjskim utjecajima. Uz intenzivne investicijske aktivnosti, a oslanjajući se na vlastiti stručni kadar, JP BH Pošta Sarajevo konstantno radi na uvođenju najnovijih svjetskih tehnologija. U vezi s navedenim, u tijeku je realizacija nekoliko kapitalnih projekata koji će u budućnosti itekako obogatiti i proširiti tehničku i tehnološku dimenziju poslovanja JP BH Pošte Sarajevo. Među značajnijim projektima je svakako projekt pod nazivom «Uvođenje i implementacija sistema upravljanja kvalitetom» u skladu sa zahtjevima svjetskog standarda ISO 9001:2000 s ciljem Šta kvalitetnijeg i profesionalnijeg pružanja poštanskih usluga i usluga novčanog poslovanja.