



UNIVERZITET U SARAJEVU  
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA  
ODSJEK: SIGURNOSNE I MIROVNE STUDIJE

**PROCJENA UGROŽENOSTI LJUDI I OBJEKATA JAVNOG  
PREDUZEĆA 'BH POŠTA'**

**-magistarski rad-**

Kandidat  
(Palavra Adis)

Mentor:  
(prof. dr. Zlatan Bajramović)

Odsjek: Sigurnosne i mirovne studije

Broj indexa: 72/2 SPS

**Sarajevo, oktobar 2024.**



UNIVERZITET U SARAJEVU  
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA  
ODSJEK: SIGURNOSNE I MIROVNE STUDIJE

**PROCJENA UGROŽENOSTI LJUDI I OBJEKATA JAVNOG  
PREDUZEĆA 'BH POŠTA'**

**-magistarski rad-**

Kandidat  
(Palavra Adis)

Mentor:  
(prof. dr. Zlatan Bajramović)

Odsjek: Sigurnosne i mirovne studije

Broj indexa: 72/2 SPS

**Sarajevo, oktobar 2024**

## Tablica sadržaja

Abstrakt .....	5
Abstract.....	6
POGLAVLJE I: UVOD .....	7
Uvod.....	7
Koncept rada .....	8
TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA .....	9
Teorijska osnova rada i obrazloženje teme .....	9
Metodološki okvir rada.....	11
Definisanje problema naučnog istraživanja .....	11
Istraživačka pitanja/hipoteze .....	11
Ciljevi istraživanja .....	12
Opravdanost istraživanja.....	13
Metode naučnog istraživanja .....	14
POGLAVLJE II: PREGLED LITERATURE .....	15
POJAM I ZNAČAJ SIGURNOSTI.....	15
Karakteristike sistema sigurnosti .....	19
ZNAČAJ SIGURNOSTI U POŠTANSKOM PROMETU.....	19
Cilj i zadaci sigurnosti u poštanskom prometu .....	19
Pojam poštanskog prometa .....	20
SIGURNOST U POŠTANSKOM PROMETU .....	21
Uloga kontrole u poštanskom sistemu .....	23
PODJELA SIGURNOSTI U POŠTANSKOM PROMETU.....	25
Interna sigurnost poštanskog prometa.....	26
EKSTERNA SIGURNOST POŠTANSKOG PROMETA.....	30
DEFINICIJE POJMOVA .....	32
POGLAVLJE III: JAVNO PREDUZEĆE BH POŠTA .....	40
Historijski razvoj pošte u BiH .....	40
VRSTE POŠTANSKIH USLUGA .....	43
ORGANIZACIONA STRUKTURA JP BH POŠTA.....	58
POGLAVLJE IV: PROCJENA SIGURNOSNE UGROŽENOSTI.....	59
Procjena ugroženosti.....	59
ELABORAT O ZAŠTITI.....	60
KVANTIFIKACIJA PROCJENE UGROŽENOSTI .....	62
POGLAVLJE V: ANALIZA SIGURNOSTI BH POŠTE .....	64

ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA SARAJEVO.....	64
ORGANIZACIJA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA SARAJEVO .....	66
ORGANIZACIJSKE MJERE .....	67
Stanje dokumentovanosti .....	68
ANALIZA OPASNOSTI.....	69
Opće stanje sigurnosti u Kantonu Sarajevo .....	69
Obim ili veličina rizika.....	70
Procjena ugroženosti .....	74
MJERE ZA POBOLJŠANJE ZAŠTITE .....	75
ZAKLJUČAK .....	76
ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA MOSTAR.....	78
NAMJENA OBJEKTA .....	79
Organizacija sigurnosti.....	79
ANALIZA OPASNOSTI.....	80
Vrsta i mogući načini ugrožavanja objekta .....	81
KATEGORIZACIJA OBJEKTA.....	83
PREPORUKE .....	84
ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA TUZLA .....	85
LOKACIJA OBJEKTA.....	85
Ugroženost objekta.....	87
Procjena ugroženosti objekta centra pošta Tuzla .....	88
Način vršenja zaštite objekta.....	89
Elementi koji utiču na smanjenje stepena ugroženosti šticehog objekta ili prostora.....	89
Elementi koji utiču na povećanje stepena ugroženosti šticehog objekta ili prostora.....	90
Preporuke .....	91
POGLAVLJE VI: ZAKLJUČAK .....	92
DISKUSIJA .....	92
ZAKLJUČNA RAZMATRANJA.....	97
Literatura: .....	99
Internet izvori.....	100
Zakoni i pravilnici.....	100
Izjava o autentičnosti radova.....	101

## **Abstrakt**

Jedan od najbitnijih preduslova opstanka neke zajednice i društva predstavlja sigurnost njenih građana i njihove imovine. Kada se u obzir uzimaju društveni sistemi vezani za promet, može se reći da je poštanski sistem sigurnosno jedan od osjetljivijih i rizičnijih sistema sa nizom neovlaštenih djelovanja. Sa razvojem nove tehnologije i digitalizacije dolazi do novih izazova i načina neovlaštenog djelovanja, ali bi te tehnologije također trebale da značajno pridonese povećanju sigurnosti i ovog aspekta prometa.

Sve veći ekonomski i društveni razvoj doveo je do povećanja blagostanja, ali i povećanja razlika između pojedinaca i društava. S tim razlogom, imperativ za povećanjem sigurnosti je sve veći. Nadalje, povećanjem količine i učestalosti trgovine u svijetu, sve je bitniji i značaj njene sigurne provedbe.

Okruženje u kojem se poštanski sektor razvija kontinuirano se mijenja. Sa razvojem elektronske trgovine zadnjih godina poštanski saobraćaj postaje jedan od ključnih segmenata razvoja trgovine, a samim tim i ekonomije jedne države u cjelini.

U ovom radu bit će dat pregled trenutnog stanja sigurnosnog aspekta u poštanskom prometu kroz analizu sigurnosti najvećeg poštanskog preduzeća u Bosni i Hercegovini JP BH Pošta.

**Ključne riječi:** sigurnost, poštanski promet, pošta, elaborat o zaštiti, sigurnosni rizici

# Abstract

One of the most important prerequisites for the survival of the community and society is the safety of citizens and their property.

When social systems related to traffic are taken into account, it can be said that the postal system is one of the more sensitive and risky security systems with a series of unauthorized actions. The development of new technology and digitization brings new challenges and ways of unauthorized actions, but these technologies should also significantly contribute to increasing the security of this aspect of traffic. Increasing economic and social development has led to an increase in well-being, but also to an increase in differences between individuals and societies. For this reason, the imperative to increase security is increasing. Furthermore, with the increase in the amount and frequency of trade in the world, the importance of its safe implementation is becoming more and more important. The environment in which the postal sector develops is continuously changing. With the development of electronic commerce in recent years, postal traffic has become one of the key segments of the development of commerce, and therefore of the economy of a country as a whole. This paper will provide an overview of the current state of the security aspect in postal traffic through an analysis of the security of the largest postal company in Bosnia and Herzegovina, JP BH Pošta.

Key words: security, postal traffic, post, elaborate on protection, security risks

# POGLAVLJE I: UVOD

## Uvod

Ljudi su oduvijek imali potrebu putovati, komunicirati jedni sa drugima, upućivati i primati poruke, razmjenjivati pisma i dokumente, slati razne pošiljke i novac. Tokom historije oblici komuniciranja među ljudima i načini prenošenja poruka razvijali su se od najjednostavnijih i najprimitivnijih formi (npr. dimni signali, usmene poruke i sl.), do najsavremenijih metoda komuniciranja početkom trećeg milenija (Internet). Od glasnika koji su prenosili poruke s jednog na drugo mjesto, do savremenih načina prenošenja poruka, ljudski rod je koristio bezbroj metoda i tehnika komuniciranja. Napredak u načinu komuniciranja je najbolji pokazatelj civilizacijskog napretka jedne zajednice. Samim razvojem civilizacije došlo je do novih aspekata u društvu. Jedan od tih aspekata je i sam pojam sigurnosti.

Osnovni zadatak sistema sigurnosti je, po Deljaninu (2011) da putem uspostavljenih institucija, operativno-profesionalnih, specijaliziranih organa i različitih službi sa jasno utvrđenim pravima, obavezama i dužnostima, potrebnom kadrovskom i tehničkom opremljenošću, a na osnovu znanstveno-stručnih i stečenih iskustvenih saznanja o proučavanju, praćenju, analizi i cjelovitom objašnjenju sigurnosnih pojava, preduzima kompleks operativnih taktičko-tehničkih i drugih preventivno represivnih mjera i aktivnosti radi blagovremenog i uspješnog sprečavanja, otklanjanja i otkrivanja svih unutrašnjih i vanjskih izvora opasnosti ugrožavanja, a sve u cilju očuvanja i zaštite osnovnih društvenih vrijednosti, pridržavajući se strogo ustavno-pravnih, zakonskih i etičko-profesionalnih principa.

Kao što možemo vidjeti, prevencija neželjenih događaja je sama srž sigurnosnog sistema, a ta prevencija, po Dautoviću (2007:169) obuhvata sve aktivnosti koje provode različiti subjekti djelujući na područja političko-pravne, ekonomske, vojne, socijalne i kulturno-informacijske sfere društvenog djelovanja, usmjerenje na sprečavanje nasilnog konflikta bez obzira na fazu u kojoj se nalazi.

Sigurnost je preko noći postala svjetska top tema ali i iznenađenje, posebno za one uspješne pojedince i organizacije koje su smatrale da je dovoljna garancija uspjeha baviti se isključivo zaštitnim poslom. Možda je većina poslovnih ljudi i dalje sličnog razmišljanja, ali ne smijemo zaboraviti da je globalni porast životnih troškova u svoje cijene uključio i elemente nesigurnosti te moguće nove prijetnje i ugrožavanja.

Ono što su najprisutniji izazovi u poštanskom prometu danas, prema Čačiću i kolegama (2023) su:

- stizanje standarda kvaliteta,
- vođenje koraka sa tehnološkim rješenjima, i
- razvoj novih usluga i poslovnih modela pravi su izazov za operatere poštanskih usluga.

Sva ta tri izazova u sebi nose i sigurnosne aspekte.

## **Koncept rada**

Rad je koncipiran na način da je u prednjem dijelu iznesen teorijsko-metodološki okvir rada, sa objašnjenim predmetom istraživanja, ciljevima istraživanja, istraživačkim pitanjima, kao i procjeni uticaja rada na naučno-društveni doprinos tematici sigurnosti u poštanskom prometu.

Drugi dio rada će biti teorijski okvir istraživanja, odnosno pregled literature iz oblasti sigurnosti same po sebi, ali i poštanskog prometa kao takvog.

Dalje, treći dio rada će sadržavati opis organizacije koja je predmet istraživanja, odnosno historijat BH Pošte, detaljan opis poslova i usluga koje danas nudi, kao i organizacionu strukturu same kompanije.

U četvrtom dijelu bit će riječi o načinima organizacije poštanskog prometa, načinima rada i ocjenjivanja rizika u sigurnosnom aspektu ovog sistema.

Peti dio donosi detaljnu analizu tri centralna poštanska objekta u Federaciji BiH, analizu stanja njihove sigurnosti, rizika na tu sigurnost, kao i preporuka koje se donose za unapređenje sigurnosne situacije u datim objektima.

Zadnji dio će predstavljati odgovore na istraživačka pitanja, tj. diskusiju istraživanja i zaključna razmatranja.

## **TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA**



## **Teorijska osnova rada i obrazloženje teme**

Tematika sigurnosti u poštanskom sistemu se temelji na dva teorijska aspekta: sigurnosti same po sebi i poštanskog sistema kao specifikuma u prometnom sistemu.

Kada govorimo o samom pojmu sigurnosti, vidimo da se sam pojam proširio izvan okvira vojno političkih odgovora. Postavljena je nova paradigma koja uz pojam sigurnosti usko veže rizike i izazove nastale iz opasnosti kao što su migracije, terorizam, epidemije zaraznih bolesti, prirodne i tehnološke nesreće i katastrofe, organizirani kriminal, trgovina drogom, klimatske promjene, cyber sigurnost itd. Novi izazovi zahtijevaju nove sigurnosne politike te sisteme koji moraju pružiti sposobnosti ranog upozorenja i preventivnog odgovora na njih. U savremenim uslovima sve je više neizvjesnosti i nepredvidljivosti koji utječu na samu efikasnost u području sigurnosnog upravljanja. Modeli upravljanja više nisu organizirani samo na kapacitetima države i sistema nacionalne sigurnosti, već se razvijaju platforme partnerstva između države, društva i pojedinaca u svrhu provođenja preventivnih aktivnosti i stvaranja otpornosti društva.

Posljednje promjene u poštanskom sistemu se vode činjenicom kako je razvoj tehnologije implicirao zamjenu pismonosnih pošiljaka elektronskim alternativama, čime je uočen trend pada obima fizičkih, pismonosnih pošiljaka u univerzalnom, posebno u rezervisanom području. Ta činjenica, uz troškovno opterećenje koje podrazumijeva ispunjavanje kriterija univezalnosti pismonosne poštanske usluge za posljedicu je imala povećanje cijena iste.

Nasuprot tome, razvoj e-trgovine, kao i globalno mijenjanje potrošačkih navika i prioriteta, ustanovilo je trend porasta obima paketskih pošiljaka, kao i načina njihove dostave. Logičnom posljedicom navedenog smatra se povećanje konkurentnosti očitovano u porastu broja operatera poštanskog prometa u Bosni i Hercegovini, njihovih tehničko-tehnoloških kapaciteta, te ukupnog broja zaposlenih na tržištu poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini. (Izvještaj o radu agencije za poštanski saobraćaj BiH za 2013)

Poštanski promet je usko vezan za sva dešavanja u jednom društvu i njegovom okruženju, tako je naprimjer svjetska pandemija Covid-19 imala jako veliki uticaj na čitav društveno-ekonomski proces, a posebno na poštanski sistem.

Kako ističu Kosovac i autori (2021) uticaj pandemije na poštanski promet je dvostruk: povećanje distribucije paketa uz ekspanzivni rast e-trgovine, i razvoj tehnologije dovodi do povećanja nivoa automatizacije u smislu razmjene informacija i ubrzanja procesa, što je

dovelo do smanjenja samih pismonosnih usluga, iako je ukupni poštanski promet povećan. S tim u vezi, i u našoj državi je zabilježen rast poštanskog prometa od 9% u 2022. godini u odnosu na 2019. godinu, a taj rast po procjenama danas iznosi preko 10%.

Kontinuirani trend povećanja poštanskog prometa u BiH doveo je do stvaranja sve više privatnih kompanija koje se bave ovim poslom. Međutim, udio tri javne kompanije u BiH je još uvijek veliki i on zbirno iznosi 77% u odnosu na privatne kompanije.



Kao što je ranije naglašeno, tema ovog rada je fokusirana na sigurnosne aspekte Javnog operatera poštanskog prometa, tj. Javnog preduzeća BH Pošta koja od samog svog začetka ima vodeću ulogu u poštanskom sistemu naše države. Iako trenutno postoji 19 poštanskih operatera i taj broj raste iz dana u dan, BH Pošta uspijeva održati svoj kontinuitet. Po izvještaju o poštanskom prometu za 2022, BH Pošta je imala udio od 50% od ukupnog prometa javnih poštanskih operatera u Bosni i Hercegovini i oko 35% od ukupnog broja

poštanskih usluga svih operatera u našoj državi.

R. br.	Operateri poštanskog prometa	Ukupan broj poštanskih usluga	Ukupan prihod ostvaren od poštanskih usluga
1.	„JP BH Pošta“ d.o.o. Sarajevo	43.144.092	71.502.791,00
	„Pošte Srpske„ a.d. Banja Luka	31.602.283	43.536.951,28
	„HP Mostar“ d.o.o. Mostar	11.628.669	16.441.056,00
	<b>Ukupno JPO</b>	<b>86.375.044</b>	<b>131.480.798,28</b>
2.	„Intereuropa RTC“ d.d. Sarajevo	94.829	831.348,30
	„IN Time“ d.o.o. Sarajevo	409.380	3.788.745,00
	„Euro Express“ d.o.o. Banja Luka	243.933	2.880.447,35
	„DHL International“ d.o.o. Sarajevo	64.171	5.831.839,74
	„A2B Express Delivery“ d.o.o. Sarajevo	407.907	4.609.302,00
	„Express One“ d.o.o. Sarajevo	174.170	2.612.555,30
	„Express Courire“ d.o.o. Sarajevo	64.854	1.402.625,73
	„X Express“ d.o.o. Banja Luka	1.328,394	12.247.408,00
	„Skaytec“ d.o.o. Tuzla	459.064	3.829.087,60
	„LAGERMAX LOGISTIKA BH“ d.o.o. Sarajevo	1.979	55.554,36

S druge strane, rast poštanskog prometa, u dvojakoj sprezi sa porastom tehnološko-informacionih sistema, uticao je na povećanje sigurnosnih rizika po poštanski promet. Upravo je smanjenje tih rizika i općenito povećanje sigurnosti u ovom aspektu osnovna svrha ovog rada koji je pred vama.

## Metodološki okvir rada

### Definisanje problema naučnog istraživanja

Problem i predmet ovog završnog rada jeste prikazati vjerodostojnu analizu stanja, pomno odrediti moguće oblike ugrožavanja ljudi i objekata, te prikazati odgovarajuće mjere zaštite u promatranom preduzeću JP BH Pošta.

### Istraživačka pitanja/hipoteze

Za detaljniju razradu predmeta istraživanja, donosimo pregled istraživačkih pitanja/hipoteza koji će uokviriti rad pred vama:

### Generalna hipoteza

Procjena ugroženosti predstavlja polaznu aktivnost za postizanje sigurnosti uposlenika, pošiljki i korisnika usluga javnog preduzeća BH Pošta.

### **Osnovna istraživačka pitanja glase:**

Kolika je procjena sigurnosnog rizika u javnom preduzeću BH Pošta?

Koji su najveći sigurnosni rizici u kompaniji?

U kojim aspektima su potrebna sigurnosna unapređenja?

Koliko su donesene procjene ugroženosti i elaborati bili efikasni?

Da li je moguće poboljšati rad, povećati sigurnost uposlenika i korisnika usluga JP BH Pošta?

### **Ciljevi istraživanja**

U nastavku ponosimo nekoliko ciljeva i potencijalnih rezultata ovog rada:

- Osnovni cilj rada je opisati koncept fizičke i tehničke zaštite ljudi i objekata u okviru javne kompanije BH Pošta.
- Također će biti napravljena analiza radnji, postupaka i odgovornosti koje se odnose na naznačenu tematiku.
- U svakom od istraživačkih dijelova potrebno je elaborirati sve evidentne opasnosti koje mogu dovesti do destrukcije.
- Opisati sistem i elemente predložene tehničke i fizičke zaštite, odnosno opisati naznačeni sistem u konkretnom objektu.
- Proučiti Zakon o zaštiti objekata te u skladu sa odredbama Zakona dati prijedlog mjera za povećanje sigurnosti.
- Koristiti stručnu literaturu, tehničke propise, proučiti Zakon, a kao podlogu za rad koristiti skice, sheme i druge dokumente sličnih projektnih zadataka.
- Utvrditi stanje sigurnosti u vodećoj poštanskoj kompaniji u Bosni i Hercegovini i stepen ugroženosti rada poštanskog sistema.

## Opravdanost istraživanja

### Naučna opravdanost

Što se tiče naučnog istraživanja kada je u pitanju tematika sigurnosti u poštanskom prometu, takva istraživanja, koliko je autoru rada poznato, ne postoje kao takva, a i generalno postoji oskudan broj naučnih radova u svijetu na ovu temu.

O samoj sigurnosti u našoj državi, kao jednom od post-konfliktnih društava, bilo je puno pisanja, iz mnogih društveno-ekonomskih aspekata.

Nadalje, literatura o poštanskom prometu u našoj državi je više vezana za teorijske aspekte razvoja tematike, a manje na istraživačke aspekte i analizu samih informacija sa terena. Stoga, ovaj rad ima veliku naučnu opravdanost i značajnu ulogu u samom razvoju teorije o sigurnosti poštanskog prometa zasnovanoj na istraživačkim podacima kao takvim.

### Društvena opravdanost

- Poboljšanje sigurnosti građana BiH i njihove imovine

Jedan od ciljeva agencije ističe potrebu za kontinuiranim planiranjem razvoja poštanskih usluga u BiH radi njihovog unapređenja. Upravo je cilj ovog rada dati konkretne smjernice i postavke za boljim funkcionisanjem poštanskog prometa i povećanjem njegove sigurnosti same po sebi.

### Vremensko i prostorno određenje

Ovo istraživanje je obuhvatilo analizu poslovanja javnog preduzeća BH Pošta, koje je jedno od tri javna preduzeća ove vrste u BiH, te je ujedno prostorno i po obimu poslovanja najveće i obuhvata preko 50% ukupnog poštanskog prometa. Analizu čitavog preduzeća je gotovo pa nemoguće izvesti, stoga smo se bazirali na tri glavna poštanska centra Sarajevo, Mostar i Tuzlu.

Prikupljanje podataka i njihova analiza je vršena u posljednjih godinu dana, a obuhvatala je period od posljednjih šest godina, u zavisnosti od periodičnosti dostupne dokumentacije.

## Metode naučnog istraživanja

U ovom radu je prije svega korištena induktivna metoda gdje iz pojedinačnih činjenica o sigurnosnim aspektima nekoliko centralnih poštanskih jedinica zaključujemo o općem stanju u poštanskom prometu u našoj državi. S druge strane, deduktivna metoda će biti korištena iz izvođenja općih sigurnosnih stanja u Federaciji BiH i našim zaključcima o eventualnim uzrocima takvog stanja, ali i kod analize kretanja kvantiteta poštanskog prometa u cjelini i izvođenja zaključaka o stanjima u poštama koji bi mogli doprinijeti tim rezultatima. Naprimjer, činjenica da postoji sve veći broj privatnih organizacija koje se bave ovim poslom može biti objašnjena i stanjem u trenutnim javnim preduzećima ove vrste.

Nadalje, empirijska metoda koja je korištena u radu je metoda analize sadržaja dokumenata, gdje ćemo na osnovu već prisutnih dokumenata i izvještaja donositi zaključke i preporuke vezane za sigurnosni aspekt poštanskog prometa. Naravno, ovo je samo jedan od metoda korištenih kod dostupne dokumentacije.

Komparativna analiza prikupljenih podataka bit će korištena da bi se dobila jasnija slika situacije i procjene potencijalnih rizika, ali i preporuka za poboljšanje sigurnosti koristeći one naprednije od organizacija kao primjere.

Metodom sinteze ćemo pokušati povezati sve prikupljene činjenice i dostupne dokumente u jednu cjelinu i predstaviti njihovu povezanost, značaj i uticaj na sisteme sigurnosti i funkcionisanja društva u cjelini.

# POGLAVLJE II: PREGLED LITERATURE

## POJAM I ZNAČAJ SIGURNOSTI

Sigurnost kao pojam ima veoma široko područje definiranosti i značenja. To značenje kreće od lične/individualne sigurnosti, preko sigurnosti grupa od porodice do države, sve do sigurnosti čitavog čovječanstva. Pored zaštite života kao takvog, sigurnost podrazumijeva i zaštitu imovine i dragocjenosti svih tih ljudi i institucija.

Ako krenemo od sigurnosti na globalnom nivou, ona je uspostavljena nizom međunarodnih organizacija, a najznačajnija od njih je organizacija Ujedinjenih nacija (UN) i pod njihovim krovom Vijeće sigurnosti koje je zaduženo za ovu problematiku. Ono što oblikuje moderne međunarodne odnose u ovom aspektu je definitivno pitanje raspodjele moći u svijetu. Sve veći i širi aspekti globalizacije i sve opasnosti koje proizilaze iz toga zahtijevaju ponovnu procjenu značenja moći u međunarodnoj sigurnosti. Po Waltzu (1979) teorija realizma sugerira da će globalizacija izroditi sumnju, ranjivost i sukob, jer što su ljudi i države ovisnije jedni o drugima, to će one biti nesigurnije. Ovaj zaključak o međuovisnosti bitan je i kod svih nižih nivoa sigurnosti, jer što je više prometa bilo koje vrste, veće su šanse za zloupotrebe.

Uže gledano, sigurnost na nivoima države je najsveobuhvatniji nivo sigurnosti jer je državni aparat u krajnjoj distanci najodgovorniji za sve aspekte koji bi sigurnost mogli uopće dovesti u pitanje. Tačnije, jedan od ciljeva uspostavljanja državnog uređenja je obezbjeđenje sigurnosti i slobode svim njenim građanima. Sigurnost na državnom nivou se odnosi na zaštitu s vana, ali i iznutra.

Sa ekonomskog aspekta, tržište poštanskih usluga može se definirati kao složen odnos ponude i potražnje sa mogućnošću pružanja usluga u domaći i međunarodni saobraćaj preko a veliki broj kanala prodaje (Grgurović i Štrbac, 2006).

Vanjska sigurnost je definirana odsutnošću (odnosno pripravnnošću protiv) zahvata izvana. (...) Sredstva koja su u službi vanjske sigurnosti ili bi u njoj trebala biti za sada su prvenstveno vojne naravi, dok se nutrašnja sigurnost odnosi na opasnosti koje iznutra djeluju na društvo ili državu.“ (Nohlen,2001:388, Bajramović,2022:119)

Po Deljaninu (2011), državna sigurnost podrazumijeva dva aspekta ugroženosti iznutra i spolja, tj. unutrašnja i vanjska sigurnost, u kojima se pod vanjskom sigurnošću

podrazumijeva nezavisnost, suverenitet i teritorijalni integritet države; dok unutrašnja sigurnost podrazumijeva mogućnost funkcionisanja ustavnog, ekonomskog i pravnog sistema u državi, kao i stepen zaštite ljudi, njihovih materijalnih dobara i njihovih prava.

Sa sigurnošću možemo reći da je prvo nastao sektor privatne sigurnosti, pa tek potom, nastankom državnih organizacija, taj sektor se dijeli na privatnu i državnu sigurnost. (Cikotić i saradnici, 2018)

Što se sinonima riječi sigurnosti tiče, za njezin opis koriste se također i riječi: bezbjednost, osiguranost, bezopasnost, izostanak ugroženosti, kao i termin zaštita.

Pojam bezbjednosti, međutim, iako se u našoj historiju spominju ravnopravno kao sinonimi, oni po Dujeviću (2006:139) to nisu u potpunosti, gdje pojam sigurnosti označava onog koji je siguran, dok bezbjednost označava stanje bez opasnosti.

Pored državne sigurnosti, o kojoj smo već nešto rekli, postoji još nekoliko vrsta sigurnosti:

- sigurnost prometa (cestovnog i zračnog),
- sigurnost javnog reda i mira i
- zaštita u poslovnim okolnostima (na radu)

Profesor Beridan (2001:348) sigurnost određuje kao pojam vrlo širokoga značenja. Podrazumijeva općenito stepen zaštićenosti: ljudi od različitih oblika njihova ugrožavanja, zaštitu materijalnih i kulturnih dobara u ličnoj i društvenoj svojini, zaštitu društva i njegovih vrijednosti, cjelokupnu zaštitu države od svih vidova njenoga ugrožavanja, a naposljetku sigurnost podrazumijeva stepen zaštite od ugrožavanja na planetarnom i kosmičkom nivou života općenito i ljudskoga roda u cijelosti. Svi nivoi sigurnosti: planetarni, državni i sigurnost čovjeka-pojedinca, te materijalnih i kulturnih dobara predstavljaju neraskidivu cjelinu.

S. Miletić definira sigurnost kao “pravno uređivanim i osiguravanim društvenim odnosima, uspostavljeno, održavano i unapređivano stanje u državi, koje omogućuje efektivnu



zaštićenost države i građana koji u njoj žive od svih protivpravnih akata kojima se ugrožava ustavni poredak, suverenitet, nezavisnost i teritorijalna cjelovitost, rad državnih organa, obavljanje privrednih i društvenih djelatnosti i ostvarenje slobode, prava i dužnosti čovjeka i građanina”. (Deljanin 2011)

Ono što možemo zaključiti o definiranosti pojma sigurnosti je da ne postoji mnogo njegovih definicija, najviše iz razloga što je značenje ovog pojma jasno samo po sebi, pa se većina definicija određuje u odnosu na neke druge aspekte. Što se same etimologije tiče, izraz potiče od latinske riječi securitas sa istoznačnim prevodom, a u drugim jezicima je dalje došlo do različitih uobličavanja ove riječi, većinom sličnih izraza.

Općenito možemo reći da je smisao sigurnosti održavanje ravnoteže između ljudi, kao i ravnoteže između ljudi i životne okoline.

Klasifikacija sigurnosti, prema Huseinbašiću (2009) se može izvršiti prema sljedećim parametrima:

**1) Prema vrstama:**

- a) individualna sigurnost,
- b) pravna sigurnost,
- c) politička sigurnost,
- d) društvena sigurnost,
- e) odbrambena (spoljna) sigurnost,
- f) unutarnja sigurnost.

**2) Prema oblicima:**

- a) ekonomska sigurnost,
- b) politička sigurnost,
- c) socijalna sigurnost,
- e) prometna sigurnost.

**3) Prema objektu zaštite:**

- a) državna sigurnost,

- b) javna sigurnost,
- c) opća sigurnost,
- d) kolektivna sigurnost,
- e) osobna sigurnosti,
- f) imovinska sigurnost.

4) Oblici ugrožavanja – nesigurnosti:

**1) Spoljna – odbrambena nesigurnost:**

Oružani oblici:

- a) oružani pritisci,
- b) oružane intervencije,
- c) oružana agresija.

Neoružani oblici:

- a) sukobi niskog intenziteta,
- b) unutarnji nemiri,
- c) subverzije,
- d) međunarodni terorizam.

**2) Unutarnja nesigurnost:**

- a) prirodne i druge nesreće,
- b) kriminalitet,
- c) građanski neredi (neposlušnost),
- d) psihološko propagandne djelatnosti,
- e) socio-patološke pojave,
- f) sabotaza,
- g) diverzije,
- h) terorizam.

## **Karakteristike sistema sigurnosti**

Sistem sigurnosti, s obzirom na organizaciju, složenost i obim poslova ima sljedeće karakteristike:

- to je hijerarhijski uređen podsistem većeg društvenog sistema,
- ciljevi sigurnosnog sistema i izvora njegovog ugrožavanja su suprotstavljeni, stoga je prisutna istovjetna neponovljivost opasnosti i štetnih događaja,
- sistem je u funkciji u mirnim, kao i u nemirnim tj. ratnim uvjetima,
- djelovanje sistema je vezano za nepovoljne uvjete, te je njegova svrha dvojaka:
  - a) prevencija štetnih događaja,
  - b) otklanjanje posljedica štetnih događaja i njih samih.

## **ZNAČAJ SIGURNOSTI U POŠTANSKOM PROMETU**

### **Cilj i zadaci sigurnosti u poštanskom prometu**

Zbog širine obuhvaćene djelatnosti i potrebe za njenim uređenjem nastala je naučna disciplina 'Sigurnost poštanskog prometa' koja proučava organizaciju poštanskog prometa, mogućnosti usavršavanja njegovih procesa i metoda rada. Općenito gledano, zadatak poštanskog sistema je što sigurnije, brže i efikasnije izvršiti prenos pošiljki od jednog klijenta do drugog, uz neophodan organizacioni zahtjev za što manjim troškovima, čime se povećava kvalitet poštanskih proizvoda i usluga kao takvih. Ispunjavanje svih tih zahtjeva za uspješno izvršenim zadacima zavisi od organizacionih sistema pri odvijanju usluge prenosa.

Po Deljaninu (2011) ako pođemo od pretpostavke da su rizik i opasnost najznačajniji elementi od kojih zavisi poštansko poslovanje, onda možemo reći da je cilj sigurnosti da spriječi, odnosno smanji štetne posljedice prijenosa poštanskih pošiljaka, kao i da obezbijedi visok kvalitet samih poštanskih usluga. Sigurnost i nepovredljivost poštanske pošiljke osnovni su elementi kojima se obezbjeđuje kvalitet službe tako da ta poštanska sigurnost mora ostvariti prednost na svim razinama upravljanja i eksploatacije.

### **Pojam poštanskog prometa**

Poštanski promet sam po sebi je dio odnosno podsistem prometnog sistema, kojeg

pored njega čine još i sljedeći podsistemi:

- sistem željezničkog prometa,
- sistem zračnog prometa,
- sistem cestovnog prometa,
- sistem vodenog prometa i
- sistem telekomunikacijskog prometa.

Ono što je posebna karakteristika poštanskog podsistema u odnosu na druge prometne sisteme je da on ne stoji nezavisno kao ostali sistemi i u jako je velikoj svezi i korelaciji sa svim ostalim sistemima u prometu, te svakodnevno koristi sve druge strukture prometa za obavljanje svojih usluga.

Pojam pošte fizički označava mjesto obavljanja i organizacije usluge poštanskog prometa, a prema funkciji ovaj pojam obuhvata društveno-ekonomsku djelatnost od posebnog interesa povezivanja njegovih uslužitelja koji podrazumijevaju fizička, ali i pravna lica, te šire djelatnost od općeg interesa funkcionisanja društva kao sveobuhvatnog sistema.



Slika 1. Poštanski sistem kao dio prometnog sistema

Dugo vremena poštanski promet je označavao prenos pošiljaka tj. pisama sa jednog mjesta na drugo, a danas taj promet podrazumijeva prenos informacija i mnogih drugih usluga koje se ne tiču direktno pisama, kao što su usluge brze pošte, ali i finansijske usluge, poštanske markice i međunarodni kuponi. Poštanski sistem je sistem koji neprekidno funkcionise, a sigurnost tog sistema i obavljanja njegovih djelatnosti je u samoj njegovoj srži.

## **SIGURNOST U POŠTANSKOM PROMETU**

Zbog svoje važnosti koje ima u funkcionisanju društva, uloga sigurnosti u poštanskom prometu je izuzetno velika, sa svrhom obezbjeđenja kvaliteta i kvantiteta

prenosa poštanskih proizvoda i vršenja njegovih usluga.

Sa aspekta poštanskog prometa pojam sigurnost podrazumijeva sigurnost u poštanskom prometu. Jedna od definicija sigurnosti poštanskog prometa, koju izdvaja Deljanin (2011) je: “Sigurnost u poštanskom prometu predstavlja usvajanje velikog broja mjera koje se istovremeno odnose na pakovanje, dostavu pošiljaka, preventivnih radnji protiv krađe, protiv prijenosa zabranjenih predmeta, protiv kašnjenja u otpremanju pošiljaka, lošeg pakiranja i odsustva odgovarajućih dokumenata potrebnih za otpremu”.

Što se tiče direktnog funkcionisanja sistema zaštite u poštanskom prometu u našem društvu, svako javno preduzeće je u obavezi da formira vlastite službe unutrašnje sigurnosti, a ta obaveza je definisana zakonom o agencijama za zaštitu ljudi i imovine. Kao i ostala javna preduzeća, Pošta također ima formiranu Službu sigurnosti, odnosno Službu unutrašnje zaštite.

Sigurnost nije statična niti ona uvijek podrazumijeva isti stepen i kvalitet, ona se mijenja u skladu sa promjenama svih uslova koji sudjeluju u stvaranju sigurnosti. U području sigurnosti poslovanja gotovim novcem i vrijednostima u poštama prepoznatljiva su područja individualne i kolektivne, ali i tjelesne i psihičke sigurnosti. Područje ugrožavanja je vrlo složeno, a u njemu se javljaju različite pojavne kategorije kao što su predmet, izvori i oblik ugrožavanja, metode, sredstva i posljedice ugrožavanja.

U nauci, znanosti, i u političkoj praksi, sigurnost podrazumijeva dva svoja osnovna aspekta: – znači istodobno:

- a. funkciju, djelatnost države, društva i pojedinca, a potom i,
- b. stanje u odnosima među državama, stanje unutar jedne države, među ljudima, odnosno stanje u prirodi i kosmosu spram života općenito. (Beridan 2007)

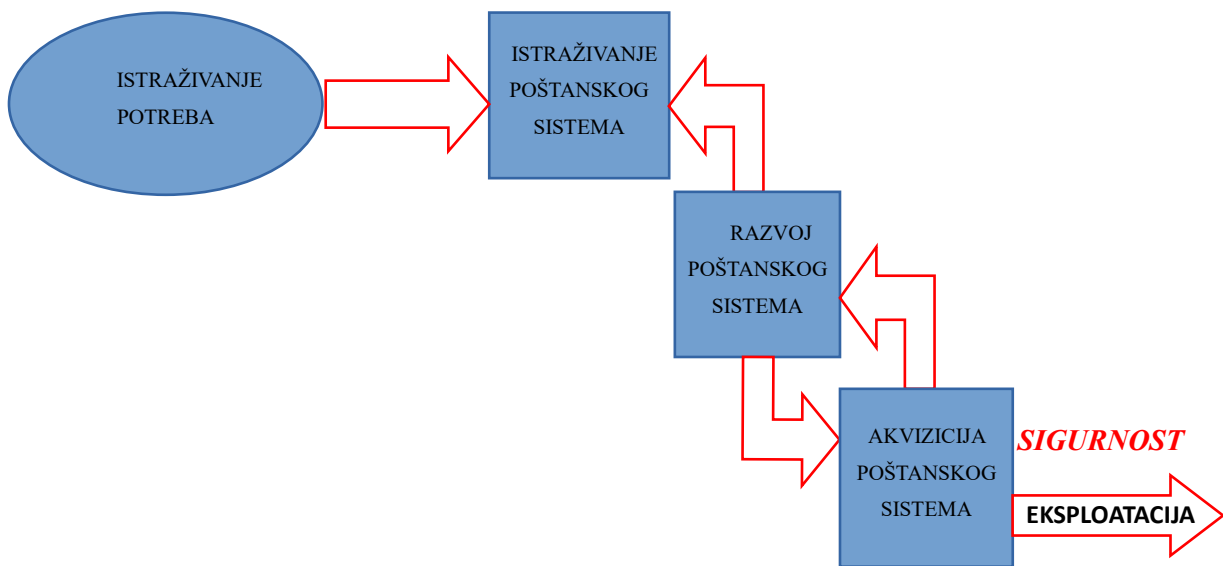
Oblici ugrožavanja proizilaze iz naravi izvora i nosioca ugrožavanja. Oblici ugrožavanja koji su karakteristični za prirodne izvore ugrožavanja su nevijske, udar munje, potresi, poplave, požari i sl. Ono što je karakteristično za društvene izvore ugrožavanja su razbojništva, provale, krađe, prevare, diverzije, sabotaze i sl. Ono što je karakteristično za tehničko-tehnološke izvore ugrožavanja su kvarovi uređaja, pad napona, požar i sl.

Osnovno pravilo za ostvarivanje sigurnosti u poštanskom prometu je da odbrambeno-zaštitna funkcija mora sadržavati one vrste mjera i zaštite koje će omogućiti savladavanje ugroženosti i opasnosti. Sigurnost se između ostalog, ostvaruje organizovanjem i

obavljanjem poslova zaštite na radu, zaštite od požara kroz primjenu propisa i pravila iz pojedinih područja zaštite.

Odrambeno-zaštitna funkcija ima dva sastavna elementa - zaštitu i odbranu. Zaštitu možemo definisati kao funkciju sigurnosti usmjerenu na stvaranje otpornosti prema opasnostima, te na njihovo otklanjanje. Potreba za zaštitom uslovljena je postojanjem opasnosti, odnosno mogućnošću ugrožavanja. Za razliku od zaštite, odbrana je funkcija sigurnosti usmjerena na neposredno suprotstavljanje napadu, a temelji se na sposobnosti reagovanja na aktivno ugrožavanje, to jeste na nadvladavanje ugroženosti i opasnosti s ciljem uspostavljanja stanja sigurnosti.

Važno je uočiti značaj sigurnosti u sistemskom proučavanju poštanske djelatnosti kao kompleksnog podsistema. Poštanski sistem tokom razvoja, akvizicije i eksploatacije mreže, sredstava i drugih objekata mora značajnu pažnju posvetiti i sigurnosti obavljanju usluga.



Slika 2. Uloga sigurnosti poštanskog prometa u razvoju poštanske mreže

Prema posljednjem izvještaju Agencije za poštanski promet (2024), osnovni izazovi u regulaciji tržišta poštanskog prometa, su i dalje:

- nepostojanje Strategije poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini,
- zastario zakonodavni okvir i
- nedostatak stručnog kadra.

Strategijom razvoja poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini, postavili bi se strateški ciljevi razvoja i unapređenja tržišta poštanskih usluga, kao i osnovni principi i smjernice za realizaciju strateških ciljeva razvoja poštanskih usluga. Ubrzane promjene koje se dešavaju u sektoru poštanskih usluga kako na globalnom tako i na nacionalnom nivou, nameću potrebu za kontinuiranim planiranjem razvoja poštanskih usluga radi njihovog unapređenja. Planiranjem razvoja poštanskih usluga definisao bi se razvoj, ciljevi i aktivnosti na tržištu poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini koje treba realizovati u određenim vremenskim intervalima. Sa stanovišta razvoja tržišta poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini i svijetu, Zakon o poštama Bosne i Hercegovine je zastario i prevaziđen. Od dana donošenja Zakona do danas tržište poštanskog prometa se neprestano mijenjalo uvođenjem novih usluga i tehnologija, što Zakon ne prepoznaje.

Težinski i cjenovni limiti su Zakonom previsoko postavljeni što sprečava razvoj tržišta i usklađivanje akata s aktima Evropske unije. Jedan od problema koji Agencija kontinuirano ističe kroz svoje izvještaje o radu je i nedostatak stručnog kadra prvenstveno u području osnovne djelatnosti Agencije, poštanskom prometu.

## **Uloga kontrole u poštanskom sistemu**

Kao što smo ranije naveli, jedan od zadataka poštanskog sistema je da pružanje usluga visokog kvaliteta u cilju zadovoljstva klijenata, ali i visokog kvantiteta zbog uspješnog funkcionisanja same organizacije. Pružanje usluga visoke kvalitete u poštanskom prometu je direktno vezano za proces kontrole čitavog sistema, čiji su ciljevi prevencija mogućih grešaka, ali i njihovo otklanjanje bez posljedica na klijente.

Aktivnosti vezane za procese kontrole su sljedeće:

- samo praćenje obavljanja zadataka i analiza prikupljenih podataka,
- analiza odstupanja i donošenje odluka u vezi sa daljnjim djelovanjem.

Procesu kontrole podpomažu, a i ona se sama obavlja na osnovu propisanih uputstava i pravilnika koji su direktno vezani za donesene zakone iz ove oblasti. Također, zakonima je utvrđeno postojanje i donošenje strategije sigurnosti, koje se oslanja na elaborate o procjeni

rizika o opasnosti, o kojima će u ovom radu kasnije biti riječi.

U zavisnosti od vrste zadataka, kontrole se obavljaju na dnevnim, sedmičnim, mjesečnim, godišnjim, ali i posebnim periodičnim nivoima.

Glavni zadaci kontrole su :

- da utvrdi ispravnost korištenja i rukovanja sredstvima rada,
- da prati i usmjerava izvršenje planskih zadataka,
- da prati da li je poslovanje u skladu sa postojećim propisima,
- da prati da li je poslovanje usklađeno sa internim uputstvima i procesima,
- da analizira ispravnost i način rada na svako pojedinačno radno mjesto i jedinicu,
- da pronalazi i sprečava zloupotrebe u poslovanju, a posebno one koje se odnose na privredni kriminal,
- da rješava po prijavama korisnika, utvrđujući činjenično stanje.

Kontrola se obavlja na osnovu pravila koja su utvrđena aktima, ali i na osnovu stečenog iskustva i obuhvata više načela po kojima se vrši kao:

- treba da se obavlja na osnovu zakona, propisa i uputstava,
- treba da utvrđuje činjenično stanje,
- da primjeni načelo objektivnosti i nepristrasnosti,
- da surađuje sa radnicima u smislu da se dođe do stvarnog stanja kontrolirane djelatnosti,
- da u slučajevima gdje god je to moguće, pri kontroli koristi pisanu dokumentaciju,
- da se pridržava načela tajnosti dobiveni podataka, osim za ovlaštena lica,
- da se koristi sistem iznenadne kontrole metodom slučajnog iznenađenja,
- savremeno shvatanje kontrole podrazumijeva kontrole prema standardima ISO900X (Deljanin 2011).

U sigurnosnom aspektu, zloupotrebe koje se dešavaju su vezane za:

- uništenje i gubljenje pošiljaka,
- prenos zabranjenih sredstava,
- napadi s ciljem otuđenja novca u objektu i vozilima.



Izvršiocci navedenih radnji su najčešće osobe koje nemaju direktne poveznice sa poštanskim prometom, ali u pojedinim slučajevima to mogu biti direktni korisnici proizvoda/usluga ili indirektni saradnici u poštanskom sistemu. Evidentiranje takvih događaja naknadno daje informacije o ukupnoj sigurnosti poštanskog prometa određenog objekta u određenom razdoblju.

Problemi sigurnosti u poštanskom sistemu, sa stanovišta usluga i prometa postaje sve aktuelniji i zahtijeva novi pristup. Ova činjenica posebno zabrinjava u skorije vrijeme, iz razloga što se poštanski promet polako liberalizira i oslobađa državnog okrilja. Ova liberalizacija donosi mnoge nove usluge koje se zasnivanju na informaciji i upotrebi elektronskog sistema poslovanja. Posebno se misli na poslove elektronskog upravljanja novcem. Elektronsko poslovanje povlači svojim uvođenjem u poštanski sistem i specifičan oblik zaštite tih važnih podataka.

## **PODJELA SIGURNOSTI U POŠTANSKOM PROMETU**

Sigurnost u poštanskom prometu predstavlja usvajanje velikog broja mjera koje se odnose na tehnološki proces, u cjelokupnom poštanskom sistemu. Tehnološki procesi su mnogobrojni i mogu se podijeliti na osnovu više karakteristika. Ta podjela se odnosi na procese se koji osiguravaju internom i eksternom sigurnosti poštanskog sistema.

Tako sigurnost obavljanja usluga u poštanskom prometu možemo posmatrati kroz dva ključna aspekta :

- 1) Interna sigurnost poštanskog prometa
- 2) Eksterna sigurnost poštanskog prometa



Slika 3. Podjela sigurnosti u poštanskom prometu

### **Interna sigurnost poštanskog prometa**

Interna sigurnost pošiljaka predstavlja osiguranje kvaliteta pošiljaka u svim procesima. Tu se prije svega podrazumijeva nepovredivost poštanske pošiljke od pošiljaoca pa do primaoca u svim fazama tehnološkog procesa. Poštanski sistem kao specifična djelatnost funkcionira na osnovu mnogobrojnih tehnoloških faza odnosno procesa koji su u međusobnoj interakciji. Kvaliteta obavljanja svih spomenutih procesa je ključna u internoj sigurnosti, jer sama kvaliteta predstavlja sigurnost. U slučajevima kada se procesi odvijaju perfektno (bez ikakvih grešaka), sigurnost prijenosa pošiljaka je na najvećem nivou. Naravno, stalno postoje oni nepredvidivi faktori na koje ne možemo djelovati, ali koje možemo istraživati i smanjivati njihov utjecaj na poslovanje. Interna sigurnost poštanskog prometa osigurava se raznim kontrolama unutar poštanskog sistema.

Analizirajući sve aspekte kontrole pošiljaka, Deljanin (2011) predstavlja najznačajnije kontrole koje su u funkciji interne sigurnosti:

- kontrola prijema pošiljaka,
- kontrola otpreme pošiljaka,

- kontrola transporta,
- kontrola prispjeća.
- kontrola uručenja pošiljaka,
- kontrola na bazi dokumentacije.

Ovdje je objašnjena prvenstveno interna kontrola poštanske djelatnosti. Naravno pored interne, postoji i eksterna kontrola. Ona je također u funkciji interne kontrole, i u suštini odnosi se na kontrolu ovlaštenih kontrolnih organa. Ovi organi su obično iz nadležnog ministarstva. Osnovna funkcija jeste kontrola koja se odnosi na primjenu zakonskih propisa (tarifna politika, teritorijalna pokrivenost, tržišni udio, itd)

Navest ćemo ukratko nekoliko najznačajnijih internih kontrola u pošti:

### **Kontrola prijema pošiljaka**

Aktivnosti kontrole pošiljaka proizilaze iz samog procesa rada, te tehnološke faze. Treba da obuhvati kontrolu pravilnosti rada radnika, funkciju tehničkih sredstava pri tehnološkoj funkciji prijema pošiljaka, a provjeravaju se slijedeće aktivnosti:

- obučenost radnika i opremljenost sa adekvatnim sredstvima rada,
- pravilnost pošiljke u adresiranju, pakiranju i zatvaranju,
- da li su pošiljke ispravno poništene sa žigom,
- da li su na paketima pravilno i drugim vrijednosnim pošiljkama ispravno potpisane izjave pošiljatelja,
- da li se ispravno vodi knjiga žigova i propisa primopredaje,
- da li se postupa kod prijema različitih vrsta pošiljaka kao tipizirane, netipizirane ili ogromne,
- kontrola pošiljaka iz međunarodnog saobraćaja,
- kontrola velikih korisnika, posebno ako se naplata vrši po ugovoru ili ako koriste mašinski sistem označavanja poštarine,
- provjera postupka sa naljepnicama,
- kontrola tiskovina,
- kontrola knjiženih pošiljaka,
- druge vrste kontrole prema Pravilniku o kontroli poštanskog poduzeća.

Svaka od gore navedenih aktivnosti kontrole prema kontroli usluge opredjeljuje se kako će koju aktivnost provjeravati.

## **Kontrola otpreme pošiljaka**

- pravilnost otpreme pošiljaka prema prioritetu,
- pravilnost usmjeravanja,
- pravilnost zaduženja i knjiženja,
- ispravnost predviđenih rokova otpreme,
- ispravnost frankiranih pošiljaka,
- sigurnost pošiljaka do transporta,
- pravilnost razmjene zaključaka,
- ispravnost pošiljaka po strukturi pošiljaka, knjižene, obične,
- ispravnost razmjene zaključaka.

Poseban vid kontrole se zahtijeva, ako se radi o knjiženim pošiljkama u odnosu na transport i manipulativne isprave. Također se brojčano utvrđuju nedostaci kod svih otpremljenih pošiljaka.

## **Kontrola transporta**

Kontrolom transporta pošiljaka provjerava se slijedeće:

- kontrola rokova transporta pošiljaka,
- kontrola pravilnosti upotrebe transportnih sredstava,
- kontrola da li se radnici u prijevozu pridržavaju voznog reda,
- kontrola namjenske upotrebe vozila,
- sigurnost pošiljaka u prijevozu i fazi utovara i istovara.

Prema vrstama transporta, također se obavlja kontrola. Tako ako se radi o internom transportu unutar poštanskog centra, vrši se provjera da li se pošiljke prijenose na određena mjesta, bez zastoja i da li se rad obavlja prema zadanim normativima.

U unutrašnjem prijevozu pošiljaka vrši se kontrola namjenskih tereta i vožnji kao i pridržavanje voznog reda. U međunarodnom transportu, između poštanskih centara vrši se kontrola pravilnosti i redovnosti prijevoza u koncentraciji i difuziji pošiljaka.

## **Kontrola prispjeća pošiljaka**

Zadaci kontrole pošiljaka ogledaju se u slijedećem :

- kontrola u razmjeni zaključaka,
- kontrola da li svi zaključci imaju potrebne kartovne oznake,
- kontrola postupanja sa neispravnim zaključcima, kontrola postupka sa pogrešno usmjerenim zaključcima,
- kontrola otvaranja rokova zaključaka,
- provjera da li se zaključci otvaraju komisijski,
- provjera ispravnosti zaduženja za knjižene pošiljke.

### **Kontrola uručenja pošiljaka**

Kontrola uručenja pošiljaka je u skladu sa tehnološkim postupcima uručenja, tako da se vrši provjera slijedećih aktivnosti:

- kontrola pravovremene podjele pošiljaka po dostavnim reonima i pretincima,
- provjera kašnjenja uručenja u odnosu na utvrđene rokove,
- provjera žalbi korisnika,
- provjera postupaka za pošiljke koje nisu na dostavi,
- provjera urednosti dostavljača, posebno u pogledu službene odjeće,
- provjera pravilnosti zaduženja i razduženja dostavljača,
- provjera naplaćene poštarine,
- provjera sigurnosti pošiljaka,
- provjera postupaka sa vraćenim i ne uručenim pošiljkama,
- provjera da li ima oštećenih ili pokradenih pošiljaka,
- kontrola korištenja vozila.

Kada govorimo o strukturi usluga, tada imamo specifičnu vrstu kontrole:

- kontrolu i pripremu za dostavu običnih pošiljaka,
- kontrolu knjiženih pošiljaka,
- provjeru hitnih i vrlo hitnih pošiljaka,
- provjera na terenu samog postupka uručenja,
- kontrola pošiljaka koje se isporučuju putem poštanskih pretinaca.

### **Kontrola na bazi dokumentacije**

Kontrola o kojoj smo govorili u prethodno navedenim tačkama, uglavnom se vrši na licu mjesta i uz učešće radnika - operatera.

Međutim, kontrola na bazi dokumentacije vrši provjeru i analizu koristeći manipulativne isprave u svim fazama tehnoloških procesa, a to obuhvata:

- provjeru ispravnosti unosa podataka u obrasce,
- kontrolu usaglašenosti podataka sa različitim dokumentima,
- provjeru i analizu zaključivanja manipulativnih isprava,
- provjeru potražnica.

U tehnologiji prijema pošiljaka ova kontrola obuhvata:

- provjeru prijemne knjige i prijemne listove za pakete i paketske naljepnice,
- provjera dnevnih uplata sa odgovarajućim predajnim knjigama,
- provjera spiskova uputnica,
- kontrolu putem knjiga pražnjenja kavežčića. (Deljanin, 2011)

## **EKSTERNA SIGURNOST POŠTANSKOG PROMETA**

Eksterna sigurnost poštanskog prometa obuhvata zaštitu objekata pošte, zaštitu osoblja koji su u direktnom ili indirektnom kontaktu sa korisnicima, zaštitu poštanskih vozila, zaštita poštanskih objekata obezbjeđuje se video nadzorom, protivprovalnim sistemima kamera, kao i prisustvom fizičke zaštite u svim objektima pošte.

Sistem protuprepadne zaštite ili kako se još naziva "panik taster" omogućuje prosljeđivanje podataka o postojanju opasnosti po osoblje i zaštićeni prostor u pošti, putem signala odakle je alarm upućen.

Sistem za detekciju i dojavu požara predstavlja veoma značajan sistem zaštite, sa osnovnom funkcijom otkrivanja požara u najranijem stadiju, oglašavanje alarma i prosljeđivanje u nadzorni centar, radi poduzimanja odgovarajućih mjera zaštite. Ove mjere su regulisane Pravilnikom o zaštiti od požara.

Sistem video nadzora omogućuje snimanje i praćenje događaja unutar i van štice objekta, putem video kamera i analognog ili digitalnog rekordera. Ovaj sistem se svakodnevno sve više i više koristi, tako da je za očekivati njegovu upotrebu i u srednjim i manjim poštanskom jedinicama.

Sistem kontrole i registracije prolaza podrazumijeva dozvolu i kontrolu pristupa u neki prostor, te registraciju radnog vremena uposlenika u pošti. Na kraju mjeseca sistem omogućuje printanje arhiviranih događaja.

Sistem detekcije metalnih predmeta predstavlja također jedan veoma važan sistem zaštite. Osnovna svrha uređaja za detekciju metalnih predmeta je preventivno djelovanje, odnosno sprečavanje unosa svih vrsta metalnih predmeta poput vatrenog ili hladnog oružja, detonatora ili drugih metalnih predmeta koji se mogu iskoristiti kao oružje napada.

Ovim uređajem se vrši kontrola ljudi, prtljaga, poštanskih pošiljki, vozila i drugih sadržaja.

Sistem zaštite poštanskog osoblja (poštara - dostavljača) obezbjeđuje se uvođenjem tzv. "gladijatora". Gladijator je hemijsko svojstvo, odnosno elektro šoker koji poštaru omogućava da u slučaju pokušaja otimanja poštanske torbe, novca ili drugih vrijednosti aktivira elektronskim sistemom hemijsku smjesu koja uništava novac i vrijednosnice, odnosno obilježava ih. Takav novac postaje neupotrebljiv u bankama i drugim finansijskim ustanovama.

## **DEFINICIJE POJMOVA**

U cilju boljeg i jasnijeg razumijevanja predmetnog rada navest ćemo pojedine pojmove definirane u Zakonu o zaštiti od požara i vatrogastvu, a koji se koriste u radu i koji imaju

sljedeće značenje:

**Agencija za zaštitu ljudi i imovine** - je pravno lice koje obavlja poslove fizičke i tehničke zaštite za privredna društva, ustanove i druga pravna lica, kao i zaštitu ljudi, u skladu sa Zakonskim i podzakonskim normama;

**Akcident** je nezgoda, nesreća, namjerno ili nenamjerno izazvana, od čijih posljedica može stradati veći broj ljudi, nastati materijalna šteta, štetne posljedice po okolinu i dr.;

**Brava sa serijskim brojem ili kodom** - specijalna brava na protuprovalnim i drugim vrstama vrata koja sadrži poseban kod za otvaranje, izrađena od specijalnog čelika s posebnom zaštitom cilindra i računalno izrađenim ključevima;

**Centralni dojavni sistem (CDS)** - sistem zaštite koji omogućava dojavu alarmnog signala s javljača šticeđenih objekata na centralni dojavni prijemnik dojavnog centra radi pružanja intervencije tjelesne zaštite;

**Centralni tehnički nadzor (CTN)** - sistem zaštite koji omogućava dojavu alarmnog signala sa javljača šticeđenih objekata na centralni dojavni prijemnik dojavnog centra, radi pružanja intervencije tehničke zaštite;

**Dispozicija građevine** - podrazumijeva i obuhvata unutrašnju strukturu objekta;

**Dojavni centar** - prostor pravne osobe ili obrta koja pruža usluge intervencije po dojavnom signalu sa šticeđenih objekata koji može biti uspostavljen u sjedištu trgovačkog društva za privatnu zaštitu ili obrta tehničke zaštite ili na lokalnom nadzornom mjestu;

**Elektrohemijska zaštita** - sistem zaštite novčanica i zamjenjivih vrijednosti koji se koristi pri distribuciji i pohrani, a pruža zaštitu od neovlaštenog pristupa, trajnim i nepovratnim uništenjem novčanica i zamjenjivih vrijednosti tretiranjem specijalnom bojom ili hemijskim ili termičkim agensima. U elektrohemijsku zaštitu spada i sistem tzv. "dimne novčanice"



kojim se pri izlasku iz objekta aktivira uložak s dimom i hemijskim agensom koji boji novčanice i počinitelja te otkriva lokaciju bjegunca. Odgovarajuća funkcionalnost sistema elektro-hemijske zaštite je zadovoljena ukoliko je aktivacijom obojeno ili hemijski ili termički oštećeno 100% novčanica, a postotak obojenosti ili oštećenosti svake novčanice iznosi minimalno 20%;

**Elektromehanička zaštita** - sistem zaštite vrijednosti koji podrazumijeva sprečavanje njezine dostupnosti putem raznih elektromehaničkih prepreka kao što su brave sa šiframa i glasnim alarmom, razne barijere, zaštita vrata na kasama ili sefovima, trezorima i sl.;

**Elektronička zaštita** - dio tehničke zaštite koja se provodi putem elektroničkih sistema, uređaja i elemenata;

**Element** - mehanički ili elektronički sastavni dio neke složenije cjeline;

**Evakuacija** - je organizovano izmiještanje ljudi i materijalnih dobara sa ugroženog područja na sigurno područje;

**Fizička zaštita** - je zaštita koju neposredno poduzimaju zaštitari, kroz Zakonom dopuštene mjere - radnje radi sprečavanja i otkrivanja štetnih pojava i protupravnih radnji koje mogu nanijeti štetu imovini, ugroziti život ili tijelo lica koja se štite;

**Građevina** - podrazumijeva i obuhvata građeni prostor koji je trajno povezan sa tlom;

**"Hazard"**- opasnost, pojava, aktivnost koja uzrokuje prirodnu ili drugu nesreću; Potencijalno štetan fizički događaj, fenomen ili ljudska aktivnost koja može prouzrokovati gubitke života ili povrede, oštećenja imovine, socijalne i ekonomske poremećaje ili oštećenja životne sredine.

Hazardni mogu uključivati latentne uvjete koji mogu predstavljati buduće prijetnje i mogu imati različite korijene: prirodne (geološke, hidrometeorološke i biološke) ili biti izazvani ljudskim procesima (uništavanje životne sredine i tehnološke opasnosti). Hazardni mogu biti pojedinačne, sekvencijalne ili kombinovane u svom porijeklu ili efektima. Svaki hazard je karakterističan po svojoj lokaciji, intenzitetu, frekvenciji i vjerovatnoći;

**Imovina** - objekat ili prostor zaštite podrazumijeva zgradu, prateći prostor i prateću

infrastruktura, opremu, stvari, predmete, vozila, novac, poslovnu dokumentaciju kao i lica koja se nalaze u štíćenom objektu koji je alarmnim sistemom povezan na nadzorni centar agencije (DOC-a);

**Interlocking sistem** - sistem ovisnog otvaranja dvaju ili više vrata u objektu;

**Investitor** - vlasnik ili korisnik sistema tehničke zaštite, ili pravna ili fizička osoba te obrtnik za čiji račun se izvodi tehnička zaštita;

**Izvođač**- pravna osoba s odobrenjem za tehničku zaštitu ili obrt tehničke zaštite koji provode tehničku zaštitu;

**Interventno lice (Zaštitar)** - je ovlašteno lice agencije koje poduzima sve Zakonom dopuštene mjere i radnje s ciljem rješavanja štetnih i protupravnih radnji;

**“Izloženost hazardu”** - broj, tipovi, kvalitet, i monetarna vrijednost različitih vrsta materijalnih dobara ili infrastrukture i života koji mogu biti podložni nepoželjnim opasnostima koji mogu nanijeti fizičke povrede. Izloženost je samo kvantifikacija rizika u identificiranoj zoni hazarda;

**Kasa** - metalna kutija ili ormar s mehaničkim bravama za privremenu pohranu manjih iznosa novca drugih vrijednosti, normativno neklasificiran;

**Kombinovana zaštita** - zaštita putem kombinacije električnih i/ili elektroničkih elemenata ili sistema zaštite;

**Kontrola i registracija ulaska i pristupa** - sistem koji se ugrađuje na svim onim mjestima gdje postoji ugroženost radi neovlaštenog ulaska, izlaska, prolaza, pristupa pojedinim resursima ili dijelovima objekta ili štíćenog prostora, te tamo gdje postoji mogućnost ugrožavanja unošenjem odnosno iznošenjem nedozvoljenih stvari ili materijala u ili iz štíćenog objekta ili prostora. Njome se dopušta pristup ulaza, izlaza ili prolaza isključivo ovlaštenim osobama prema ranije utvrđenim pravilima ponašanja sistema, te njihova identifikacija. Sastoji se od elektroničkih uređaja za identifikaciju osoba (čitači, terminali, tipkovnice), detektora, elektroprihvata (magnetski držači za držanje vrata zatvorenim i magnetski uređaji za onemogućavanje otvaranja vrata), komunikacijskih modula za

razmjenu podataka među dijelovima sistema i programske podrške za konfiguriranje sistema, nadzor, upravljanje i izvješćivanje.

U kontrolu pristupa spadaju i sistemi za pristup ormarima za ključeve kao sistemi naplate parkiranja na javnim parkiralištima garažama ako omogućavaju identifikaciju osoba vozila;

**Korisnik imovine** - je fizičko ili pravno lice koje na osnovu ugovora koristi imovinu vlasnika;

**Lica sa posebnim pravima** - su komitent, naručilac, najamnik šticećenog prostora i lica koja su od strane istih određena kao kontakt osobe koje se pozivaju iz nadzornog centra;

**Lokalno nadzorno mjesto** - prostor ili prostorija u šticećenom objektu u kojem osobe ovlaštene za obavljanje poslova privatne zaštite prate aktivnosti u objektu ili na šticećenom prostoru na monitorima i u kojem je moguće uspostaviti prijem dojava s javljača radi mogućnosti pružanja brže intervencije uz obaveznu identifikaciju osoba pri ulazu ili uz primjenu sistema kontrole pristupa;

**Mehanička zaštita** - dio tehničke zaštite koja se provodi putem mehaničkih elemenata i konstrukcija bez upotrebe električne energije;

**Mjere zaštite** - su sve Zakonom dopuštene mjere koje smanjuju stepen ugroženosti objekta prostora ili lica a povećavaju stepen sigurnosti;

**Neprekidni nadzor linije ill neprekidna komunikacija** - mogućnost da CDS ili CTN u roku kraćem od 1 minute dobiva informaciju o prekidu linije kojom se šalje dojava sa šticećenog objekta;

**"Nesreća"** - ozbiljan poremećaj funkcioniranja zajednice ili društva koji uzrokuje rasprostranjene ljudske, materijalne, ekonomske gubitke ili gubitke u životnoj sredini koji premašuju sposobnost pogođene zajednice ili društva da se nosi sa njima koristeći svoje vlastite resurse;

**Odgovorno lice agencije za zaštitu ljudi i imovine** - je lice koje upravlja, organizira, i odgovara za zakonit rad agencije;

**Oprema, uređaji i druga sredstva za zaštitu od požara** - su sredstva, uređaji i oprema koja se upotrebljava za sprečavanje i gašenje požara;

**Periferna zaštita** - zaštita uzduž vanjske strane perimetra šticeenog objekta ili javne i druge površine;

**Perimetarska zaštita** - zaštita unutar ruba (granice) šticeenog objekta javne i druge površine;

**Požar** - je nekontrolisano, samoodrživo sagorijevanje koje se nekontrolisano širi u prostoru i vremenu;

**Požarna opasnost** - je opasnost koja bi za posljedicu mogla imati požar;

**Požarna bezbjednost** - je bezbjednost kojom se vjerovatnoća nastanka požara svodi na minimum;

**Prateća infrastruktura** - podrazumijeva ograđeni dio šticeenog objekta koji nedvosmisleno ukazuje da se radi o prostoru koji pripada šticeenom objektu;

**Procjena ugroženosti šticeenog objekta (prostora)** - je procjena kojom su utvrđene postojeće realne i pretpostavljene opasnosti po objekat ili prostor, odgovarajuće mjere zaštite kako bi se izbjeglo spriječilo otuđenje, oštećenje, uništenje imovine;

**Prostorna zaštita** - zaštita objekta unutar svake pojedine prostorije ili između objekta i vanjske ograde;

**Protuprepadna zaštita** - sistem tehničke zaštite kojom je osnovna zadaća što brža „tiha“ dojava prilikom prepada, za vrijeme ili nakon izvršenja kaznenih djela, radi pružanja intervencije zaštitara i policije;

**Protuprovalna nerasprskavajuća folija** - sloj prozirnog, bojanog ili metaliziranog poliestera koji se postavlja na staklene površine u svrhu zadržavanja krhotina u slučaju loma

ili rasprskavanja stakla;

**Protuprovalna vrata** - masivna vrata visoke čvrstoće sa jednostrukim ili višestrukim zaključavanjem, sigurnosnim i vezivnim vijcima, ispitana na otpore prema provali, normativno klasificirana;

**Protuprovalna zaštita** - sistem tehničke zaštite osoba i imovine kojem je osnovna zadaća registracija dojava pokušaja i izvršenja kaznenih djela, radi pružanja intervencije zaštitara;

**Protuprovalni i protuprepadni sistem** - sastoji se od protuprovalnog centralnog uređaja, tipkovnice ili električne brave, detektora kretanja, detektora vibracija ili šuma, detektora loma stakla, mehaničkih i magnetnih kontakata i drugih vrsta detektora, vanjskih i unutarnjih sirena i bljeskalica, fiksnih ili bežičnih protuprepadnih tipkala i protuprepadnih šina i pedala. Sistem može biti žični, bežični ili hibridni.

**"Ranjivost"** - slabost koju eksploatira hazard kako bi negativno uticala na resurs ili organizaciju; podložnost povredi ili šteti od strane hazarda, sinonim za "slabost". Ranjivost se najčešće izražava kao pokazatelj uticaja hazarda. Ranjivost je moguće procijeniti za pojedinačne strukture, određene sektore ili odabrana geografska područja, npr. područja sa najvećim potencijalom za razvoj ili već razvijena područja u zonama podložnim hazardu. Procjene ranjivosti predstavljaju sistematsko ispitivanje građevinskih elemenata, objekata, populacionih grupa ili komponenata ekonomije kako bi se identificirali elementi podložni šteti koja nastaje usljed efekata prirodnih i drugih hazarda.

**"Rizik"** - mogućnost štetnih posljedica, ili očekivanih gubitaka (mrtvih, povrijeđenih, svojine, domaćinstava, poremećaj u ekonomskoj aktivnosti ili uništavanje životne sredine) koji su nastali iz interakcije između prirodnih ili ljudski uzrokovanih opasnosti i uvjeta ugroženosti. Konvencionalno rizik je izražen rotiranjem  $Rizik = opasnosti - ugroženost$ . Neke discipline također uključuju koncept iskazivanja radi usmjeravanja posebno ka fizičkim aspektima ugroženosti. Pored iskazivanja mogućnosti fizičke povrede, ključno je prepoznati da su rizici inherentni ili mogu biti kreirani ili postojati u sklopu društvenog sistema. Ovo je važno radi razmatranja socijalnog konteksta u kojem se rizici dešavaju i da ljudi stoga ne moraju neophodno dijeliti istu percepciju rizika i njegovih osnovnih uzrok;

**Sigurnost** - podrazumijeva stepen zaštićenosti imovine, materijalnih, kulturnih i drugih

dobara, kao i ljudi od različitih oblika njihovog ugrožavanja;

**Sef** - posebno izrađen metalni ormar ili kutija s mehaničkim ili elektroničkim otvaranjem za trajniju pohranu i čuvanje novca, vrijednosnih papira, poslovne i druge dokumentacije, te ostalih dragocjenosti, normativno klasificiran;

**Sistem tehničke zaštite** - oblik zaštite koji povezuje dva ili više uređaja ili elemenata u funkcionalnu cjelinu;

**Sistem video nadzora** - sistem tehničke zaštite kojem je osnovna zadaća odvratanje i otežavanje počinjenja kaznenih djela te olakšavanje pronalaska počinitelja na temelju video zapisa, a sastoji se od kamera, monitora i uređaja za snimanje, obradu, pohranu i prijenos video signala. Neprekidni video nadzor podrazumijeva uvjet ispravnosti i funkcionalnosti sistema video nadzora unutar 24-satnog režima rada, što podrazumijeva 24 - satni zapis aktivnih događaja u objektima ili na javnim i drugim otvorenim površinama;

**Sistemi za satelitsko praćenje i lociranje osoba, vozila i plovila** - sastoji se od primopredajnika u vozilu koji omogućava nadzor i vezu s centrom za lociranje i praćenje;

**Štićeni objekat ili prostor** -podrazumijeva objekat ili prostor koji se štiti, gdje se poduzimaju Zakonom dozvoljene mjere i radnje radi sprečavanja i otkrivanja štetnih pojava i protupravnih radnji koje mogu nanijeti štetu imovini, objektu ili prostoru;

**Tehnička zaštita** - podrazumijeva upotrebu tehničkih sredstava za sprečavanje protupravnih radnji usmjerenih prema licima ili imovini koji se osiguravaju, odnosno štite;

**“Tiha dojava”** - pojam koji označava nečujni prijenos alarmnog signala s javljača u centralu;

**"Ugroženost"**- uvjeti određeni fizičkim, socijalnim i ekonomskim faktorima ili procesima životne sredine, koji podižu podložnost zajednice na uticaj opasnosti;

**Uređaj** - tehničko sredstvo koje uključenjem u rad izvršava svoj program ili omogućuje neku korisnu radnju;

**Uređaji koji sprečavaju neovlaštenu upotrebu vozila** - uređaji ili sistemi konstruirani za sprečavanje nedopuštenog pokretanja motora ili drugih izvora glavnoga pogona vozila kojim se blokira sistem za upravljanje, prijenos snage ili ručica mjenjača vozila;

**Uređaji za zaštitu artikala od krađe** - sistem zaštite kojim se sprečava krađa u gospodarskim objektima, posebice trgovinama, a sastoje se od detekcijskih antena, zaštitnih privjesaka ili naljepnica, uređaja za njihovo skidanje, aktiviranje i deaktiviranje;

**Vlasnik imovine** - je fizičko ili pravno lice koje Zakonom zaštićenim, najširim ovlaštenjem, posjeduje, raspolaze li koristi imovinu;

**Zaposleno lice** - je lice koje je zaposleno u skladu sa Ugovorom o radu.

## **POGLAVLJE III: JAVNO PREDUZEĆE BH POŠTA**

## Historijski razvoj pošte u BiH<sup>1</sup>

Razvoj organiziranog prenosa poruka i pošiljki na prostoru BiH pratimo od vremena starih Rimljana kada se odvijao, tzv. "Rimskim putem", preko Bosne do Panonije u unutrašnjost, a nešto kasnije oživljava i transport tzv. "Neretvanskim putem", od Dubrovnika do Luke Drijeva kod Gabele.



U drugoj polovini XIX vijeka, za vrijeme otomanske vladavine u BiH, transport roba, pošte i novca odvijao se neprekidno u svim pravcima uzduž i poprijeko putevima kojima su se kretali karavani otomanskih velikaša u svom pohodu na Zapad.

Poštanskom vezom preko Bosne, vezu sa Turskom održavale su susjedne države Austrija i Francuska. U tom cilju u Sarajevu je uspostavljena tzv. Francuska pošta, a prenos te pošte je povjeren trgovačkoj firmi Fraissinet. Neki dokumenti tvrde da je ta Sarajevska pošta imala i svoj žig na kojem je pisalo Bosna Sarai. Pismo sa ovakvim žigom otpemljeno je 1813. godine iz Sarajeva za Lion.

Sve do kraja vladavine Osmanlija, privatnu poštu, prepiske i trgovačku poštu raznosili su trgovci – kiridžije.

Drugom polovinom XIX vijeka, u Sarajevu je osnovana privatna pošta austrijskog konzula,

---

<sup>1</sup>Izvor podataka: Historijski razvoj pošte u BiH – JP BH Pošta (posta.ba)



tzv. Konzulova pošta. Stanovništvo se se više počelo koristiti uslugama ove pošte, što nije odgovaralo Porti, pa je često dolazilo do sukoba između organa vlasti i Konzulove pošte. Ipak, u Sarajevu i Mostaru konzulova pošta nastavila je funkcionirati sve do propasti osmanske vlasti do okupacije 1848. godine.

Povoljne prilike za organizaciju pošte i njene mreže nastupile su dolaskom Topal Osman-paše za bosanskog vezira (1861-1896. godine), nakon donošenja Seferske naredbe. Prva pošta (telegrafska stanica) ustanovljena je u Mostaru 1858. godine, a u Sarajevu 1864. godine u privatnoj kući (zgrada kod Konaka).

Posljednji dani osmanske vlasti obilježeni su telegramom austrougarskog ministra vanjskih poslova Andrašija, kojim javlja ulazak austrougarske vojske u BiH. Aneksija Bosne i Hercegovine je donijela pošti i telegrafu radikalno novu organizaciju i novi razmještaj njene mreže u skladu s državnim, vojnim, ekonomskim, političkim i geostrateškim ciljevima Austro-Ugarske.

Neposredno nakon zauzimanja Sarajeva, već 1878/79. godine, formirane su ratne, odnosno vojne pošte, sa svojim centralama i ekspoziturama, odnosno etapnim poštanskim stanicama. Na taj način uspostavljena je redovna poštanska veza sa svim dijelovima Monarhije. Početkom septembra 1878. godine, objavljena je vijest o otvaranju telegrafskih stanica u Derventi, Doboju, Maglaju, Banjoj Luci, Sarajevu i Travniku. Nešto kasnije i u Zenici i Busovači, da bi, već u oktobru, s neograničenom dnevnom i noćnom službom, telegrafske stanice bile formirane u Brčkom, Jajcu, Livnu, Prijedoru, Tuzli, Zvorniku, Bihaću, Goraždu, Mostaru, Trebinju itd.

Do 1914. godine, vojnih poštanskih stanica bilo je 118. Od 1879-1918. proširena je mreža pošta sa stotinu novih poštanskih stanica. Za vrijeme austrougarske uprave, ukupno je otvoreno 150 poštanskih stanica.

Početkom 1911. godine, u nizu brojnih arhitektonskih remek-dijela, ugledni austrougarski arhitekta Josip Vancaš, projektira velebno zdanje Glavne pošte u Sarajevu, koja je svečano otvorena 18. maja 1913. godine.



Glavna Pošta u Sarajevu 1915. godine



Unutrašnjost glavne Pošte u Sarajevu danas

Historija Glavne pošte vezana je za posjetu prijestolonasljednika Franca Ferdinanda, koji je ubijen godinu dana nakon što ju je posjetio.

Poštanske institucije imale su svoje plime i oseke u zavisnosti od ekonomskih i političkih okolnosti u vremenima koja su slijedila.

Prije Drugog svjetskog rata bilo je 188 poštanskih ureda telegrafa i telefona u BiH. U posljednjoj deceniji prije Drugog svjetskog rata posebno je razvijena telefonska mreža. Skromni počeci uvođenja automatske telefonske centrale zabilježeni su u Sarajevu, Ilidži i Trebinju. Česte promjene državne administracije imale su negativan efekat za razvoj i funkciju poštanskog prometa u ovom periodu.

Uvođenjem Banovine u Jugoslaviju, BiH je podijeljena u tri zone. Administrativna podjela države praćena je odgovarajućom teritorijalnom podjelom poštanskih ureda sa Glavnim administrativnim uredima. Na taj način, uredi u BiH bili su podređeni pošti, telegrafu i telefonu u gradovima Sarajevu, Splitu, Cetinju i Zagrebu.

Nakon Drugog svjetskog rata direkcija PTT-a u BiH funkcionirala je u okviru Zajednice jugoslovenskog PTT-a (JPTT).

Razvojnou politikom, praćenjem svjetskih trendova, uz direktno članstvo u Svjetskom poštanskom savezu (BiH primljena 1892. godine i ponovo 1993. godine), i pored potpunog uništenja telekomunikacionih kapaciteta i prekida telefonskog prometa tokom 1992. godine, PTT BiH je, stvarajući optimalne radne uslove, te stimulirajući sve vidove poslovnih usavršavanja, osigurao čvrste preduslove da se odgovori izazovima današnjice i spremno dočeka budućnost.

S obzirom na različitost djelatnosti, 20. decembra 2001. godine donosi se odluka o podjeli PTT-a BiH na dva preduzeća – BH Poštu i BH Telecom.

Od tog datuma BH Pošta Sarajevo posluje samostalno, nastavljajući tradiciju i razvojni kontinuitet poštanske djelatnosti na području BiH.

Dugogodišnje iskustvo rezultiralo je razvojem i modernizacijom tradicionalne poštanske djelatnosti u BiH. Ujedinjujući tradicionalno i novo, ostvarili smo poslovni image koji nam osigurava dominantnu poziciju najboljeg poštanskog operatora na bh. tržištu, pa i šire.

Pored postojećih, stalno uvodimo i nove usluge i servise. Brzi razvoj poštanskog prometa, nova paleta usluga i rastući zahtjevi korisnika, traže od nas stalno prilagođavanje. Uz intenzivnu investicionu aktivnost, a oslanjajući se, prije svega, na vlastiti stručni kadar, permanentno uvodimo najnovije svjetske tehnologije. Među tim projektima su: Hibridna pošta, Sorting centar itd. Sve naše pošte opremljene su najmodernijom poštanskom automatizacijom i mehanizacijom i uvezane su u informatički sistem, tako da su, pored široke lepeze poštanskih i drugih usluga, osposobljene da obavljaju i integriranu poštansko-bankarsku uslugu.

## **VRSTE POŠTANSKIH USLUGA**

**Danas JP BH Pošta ima slijedeće vrste usluga:**

- **Pismo**
- **Dopisnica**
- **Tiskovina**
- **Sekogram**
- **Paket**
- **Mali paket**
- **BH Postexpress / BH Postexpress Business**
- **EMS usluge**
- **Telegram**
- **Finansijske usluge**
- **Hibridna pošta**

**Pismo** je pismonosna pošiljka koja sadrži pisano saopćenje u zatvorenom omotu bez

označene vrijednosti, te svaka druga pošiljka koja, u pogledu dimenzija i mase, odgovara uvjetima predviđenim za pismo, iako ne sadrži pisano saopćenje. Pod pismom se smatraju i računi za režije, drugi računi, finansijski i drugi izvještaji i slično, adresirani na određenog primaoca.

Pismo može biti mase do 2 kg, a najmanje dimenzije pisma su 90X140 mm, odnosno maksimalne dimenzije su 900 mm, u zbiru dužine, širine i visine, s tim da nijedna od te tri dimenzije ne smije pojedinačno biti veća od 600 mm.

Pismo može biti i u obliku valjka sa najmanjom dimenzijom 170 mm u zbiru dužine i dva prečnika, s tim da dužina ne smije biti manja od 100 mm. Najveće dimenzije pisma u obliku valjka su mogu biti 1040 mm u zbiru dužine i dva prečnika, s tim da dužina ne smije biti veća od 900 mm.

**Standardizirano pismo** je zatvoreno pismo pravougaonog oblika mase do 20g koje se mora nalaziti u jednobojnom omotu, debljine do 5mm, dužine koja nije manja od širine pomnožene s 1,4 i najmanje dimenzije 90x140mm do najviše 120x235mm.

Pod standardiziranim pismom smatra se i pismo u omotnici s prozirnim dijelom, koje, osim naprijed navedenih uvjeta, mora ispunjavati i slijedeće uvjete:

- prozirni dio mora biti na udaljenosti najmanje 40 mm od gornjeg ruba omotnice, 15 mm od bočnog desnog ruba ili 15 mm od bočnog lijevog ruba ovisno na kojoj strani je prozirni dio i 15 mm od donjeg ruba (dopušteno odstupanje do 2 mm);
- prozirni dio ne smije biti obrubljen vrpcom ili uokviren u obojeni rub i mora omogućiti lako čitanje adrese primaoca.

Na adresnoj strani standardiziranog pisma uzdužni prostor u obliku pravougaonika visine 40 mm, računajući od gornjeg ruba i dužine 74 mm, računajući od desnog ruba, predviđen je za otisak žiga i označavanje poštarine.

**Dopisnica** je pismonosna pošiljka izrađena od tvrdog kartona ili papira u obliku pravougaonika, a šalje se bez omotnice. Najmanje dimenzije dopisnice su 90X140 mm, a najveće 120X235 mm, uz dopušteno odstupanje od 2 mm.

Dopisnicama se smatraju sve vrste razglednica i čestitki koje odgovaraju uvjetima propisanim Pravilnikom o općim uvjetima za pružanje poštanskih usluga, a dopisnice koje

izdaje “JP BH POŠTA” d.o.o. Sarajevo, kao svoju poštansku vrijednosnicu (poštanska dopisnica) i koja, u zaglavlju, na prednjoj strani, moraju imati naziv “DOPISNICA – CARTE POSTALE”

**Tiskovina** je otvorena pošiljka čiji sadržaj nema karakteristike ličnog ili poslovnog dopisivanja, a odštampan je u više istovjetnih primjeraka na papiru, kartonu ili drugom materijalu. Tiskovinom se smatra i pošiljka koja sadrži knjige i štampu. Tiskovina može biti mase do 2 kg i dimenzija koje odgovaraju dimenzijama pisma. Izuzetno, tiskovina može biti mase do 5 kg, ako je sadržaj nedjeljiv ili čini cjelinu.

Tiskovina koju šalje pošiljalac bez adrese primaoca smatra se neadresiranom tiskovinom i ona se ne mora nalaziti u omotnici. Uvjeti i način predaje neadresiranih tiskovina uređuju se ugovorom kojeg sklapa pošiljalac s poštanskim operatorom.

U međunarodnom prometu tiskovine koje isti pošiljalac otprema u većim količinama na adresu istog primaoca mogu se staviti u jednu ili više posebnih vreća («M» vreće). Ukupna masa “M” vreće može biti najviše do 30 kg.

**Sekogram** je otvorena pošiljka koja sadrži pismo namijenjeno slijepim ili slabovidnim licima, otisnuto na tvrdom papiru ili nekom drugom sličnom materijalu. Sekogramom se smatraju i klišeji sa znakovima sekografije i zvučna snimka ili specijalni papir, namijenjen slijepim ili slabovidnim licima. Sekogram može biti mase do 7 kg. U desnom gornjem uglu adresne strane sekograma pošiljalac je obavezan staviti oznaku “SEKOGRAM” (“CECOGRAMME”) ili propisanu naljepnicu.

**Paket** je zatvorena poštanska pošiljka mase do 31,5 kg i koja može sadržavati robu i druge predmete. Pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu paketa, a prilikom uručenja, primalac je obavezan, svojim potpisom potvrditi prijem paketa.

Dimenzije paketa u unutrašnjem saobraćaju/prometu ne smiju biti veće od 3 000 mm u zbiru dužine i obima paketa na najširem dijelu poprečno, s tim da najveća dimenzija ne može biti veća od 1 500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija propisanih za pismo, s tim da adresna strana mora imati najmanje 90X140 mm.

Paket mora imati na adresnoj strani, sem adrese primaoca i pošiljaoca, odgovarajuću naljepnicu s nazivom pošte koja je primila pošiljku, te broj pošiljke. Ako naljepnica nema

naziv pošte, na nju se stavlja otisak žiga prijemne pošte. Na paket se upisuje masa u kilogramima i gramima, s tim da se svaki dio od deset grama zaokružuje na više.

U unutrašnjem prometu paket mora imati označenu vrijednost. Vrijednost sadržaja paketa mora biti označena brojkom i slovima u lijevom donjem dijelu adresne strane. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značenju sadržaja za pošiljaoca, o čemu pošiljalac potpisuje izjavu na potvrdi o prijemu paketa.

Najveća označena vrijednost paketa može biti 10.000,00 KM, s tim što "JP BH POŠTA" d.o.o. Sarajevo, može svojom odlukom utvrđeni iznos smanjiti ili povećati. U međunarodnom prometu paket se može predati sa i bez označene vrijednost.

**Mali paket** je adresirana pismonosna pošiljka koja sadrži robu i druge predmete. U mali paket dopušteno je staviti svaki drugi dokument koji ima karakter aktuelnog i ličnog dopisivanja, s tim da je adresiran na primaoca paketa i da ga šalje pošiljalac koji je naveden na malom paketu.

Pošiljalac je prilikom predaje malog paketa, u lijevom gornjem dijelu adresne strane obavezan staviti oznaku "MALI PAKET" ("PETIT PAQUET") i svoju adresu. Mali paket može biti mase do 2 kg.

**BH Postexpress / BH Postexpress business** je usluga koja omogućava najbrži i najsigurniji prijenos pošiljki na području Bosne i Hercegovine, a u okviru izabраниh rokova prijénosa. Preuzimanje pošiljki vrši se na adresi korisnika ili se iste zaprimaju na šalteru u pošti, a uručuju na adresi primaoca, odnosno isporučuju na šalterima pošta.

Za pošiljke BH POSTEXPRESS / BH POSTEXPRESS BUSINESS pošiljalac može zahtijevati sljedeće usluge:

- ◆ otkupnina (plaćanje pouzećem)
- ◆ lično uručenje
- ◆ povratnica
- ◆ povratna dokumentacija
- ◆ dozvoljen uvid u sadržaj
- ◆ izdvojeno rukovanje

Najveća označena vrijednost pošiljke može biti 10.000,00 KM.

**EMS** je vrsta poštanske usluge koja korisnicima omogućava brz i siguran prijenos poštanskih pošiljki u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju/prometu, u okviru propisanih rokova prijensa.

Pošiljka brze pošte je poštanska usluga koja podrazumijeva preuzimanje poštanske pošiljke na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca (putem telefona i sl.), na adresi koju odredi pošiljalac, ili u poštanskom uredu, te se uručuje na adresi primaoca. EMS pošiljka se uručuje u roku koji odredi pošiljalac, a prema ponudi operatera poštanskog prometa.

Jedinstvena skraćenica za ovu poštansku uslugu je EMS (od engleskog naziva EXPRESS MAIL SERVICE). EMS pošiljke su zatvorene i knjižene pošiljke o kojima se u svim fazama rada (prijem, otprema, prijenos, prispjeće i uručenje) vodi i odgovarajuća evidencija, propisana Općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga i Pravilnikom o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga.

Prijem EMS pošiljki, osim na šalterima pošta, može se vršiti po pozivu u stan, odnosno poslovni ured pošiljaoca.

EMS pošiljka može biti do 31,5 kg.

- EMS pošiljka može sadržavati pisano saopćenje, robu, žive životinje i druge predmete.
- Za EMS pošiljku se pošiljatelju daje potvrda o prijemu pošiljke, a primatelju se pošiljka uručuje uz potpis, upisivanjem datuma i vremena uručjenja.
- Najmanje dimenzije EMS pošiljke su 90x140mm, a najveće kao za paket u unutrašnjem poštanskom prometu.
- EMS pošiljka mora na adresnoj strani imati odgovarajuću naljepnicu propisanu aktima Svjetske poštanske unije.
- Pošiljalac prilikom predaje EMS pošiljke može zahtijevati usluge određene Općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga, te druge usluge koje dogovori sa operaterom poštanskog prometa.
- EMS pošiljka se može predati sa ili bez označene vrijednosti u unutrašnjem poštanskom prometu, a samo bez označene vrijednosti u međunarodnom poštanskom prometu.
- Vrijednost sadržaja EMS pošiljke mora biti označena brojem i slovima u lijevom donjem dijelu adresne strane pošiljke. Označena vrijednost mora odgovarati stvarnoj vrijednosti ili značaju sadržaja za pošiljatelja, o čemu pošiljatelj potpisom potvrđuje izjavu na potvrdi o prijemu EMS pošiljke.

- Najveća označena vrijednost na EMS pošiljci u unutrašnjem poštanskom prometu može biti do 10.000,00 KM.
- Tehnološki postupak prijenosa EMS pošiljaka operateri poštanskog prometa reguliraju posebnim uputstvom.

**Telegram** je poruka koje se prenosi od pošiljaoca do primatelja posredovanjem pošte.

Telegram se, po pravilu, uručuje isključivo na ruke primaocu.

Ukoliko pošiljalac želi da njegov telegram bude uručen tačno određenog dana, pošta mu omogućava ovu uslugu, s tim da je maksimalan rok od prijema do uručjenja 30 dana od dana predaje telegrama.

Telegram se može poslati i na engleskom jeziku, ali je u tom slučaju potrebno predati precizan tekst na poštanskom šalteru.

Prilikom obavljanja brzajavnih usluga BH Pošta je obavezna osigurati tajnost. Podaci o telegramima daju se jedino na pisani zahtjev pošiljaoca, primaoca ili njihove opunomoćene osobe, te na pisani zahtjev suda, državnog tužioca, istražnih i drugih državnih tijela

### **Luksuzni telegram**

Luksuzni telegram je vrsta posebne usluge uručjenja telegrama na posebnom obrascu, prigodan za čestitke povodom državnih i drugih praznika, proslava, radosnih događaja, godišnjica, kao i prilikom izjavljivanja saučešća.

### **Uputnički telegram**

Uputnički telegram je telegram pomoću kojeg pošiljalac doznačuje određeni novčani iznos radi isplate tog iznosa primaocu i služi kao isplatna isprava. Ovaj telegram može imati posebno saopćenje za primaoca.

### **Finansijske usluge**

Javno preduzeće BH Pošta d.o.o. Sarajevo, koje putem 386 jedinica poštanske mreže pruža univerzalne poštanske usluge, omogućava pružanje i finansijskih poštanskih usluga.

Finansijskim poštanskim uslugama se osiguravaju različiti oblici žirlnih doznaka, te doznaka gotovog novca, koje upućuju fizičke i pravne osobe ili su takva novčana sredstva njima upućena.

### **Poštansko uputnički promet**



Poštansko uputnički promet, kao jedan od tradicionalnih servisa BH Pošte, omogućava svim fizičkim i pravnim licima da putem poštanske uputnice pošalju novac fizičkom licu, na bilo koju adresu u Bosni i Hercegovini.

Poštanskom uputnicom je omogućeno pošiljaocu, fizičkom ili pravnom licu, da pošalje novac primaocu, fizičkom ili pravnom licu, na bilo kojoj adresi u Bosni i Hercegovini. Pošiljalac obavlja uplatu u bilo kojoj pošti, a novac se isplaćuje primaocu na naznačenoj adresi, ili eventualno, po ostavljenoj obavijesti o prispjeću pošiljke na šalteru pošte.

Isplata uputnica koje u adresi imaju oznaku "POST-RESTANT" obavlja se u Pošti.

Identitet pošiljaoca/primaoca utvrđuje se na osnovu važećih dokumenata korisnika, podaci o istom upisuje se na za to predviđenom mjestu uplatno/isplatnog obrasca u skladu sa važećim zakonskim i internim aktima.

### **Unutrašnji uputnički promet**

Pošiljaoci uplatu novca za primaoca na bilo kojoj adresi u BiH mogu izvršiti u svakoj poštanskoj jedinici popunjavanjem obrasca Poštanske uputnice P15. Ovaj novac se primaocu prenosi isključivo putem poštanske mreže i isplaćuje na naznačenoj adresi.

Maksimalni iznos za uplatu – 5.000,00 KM

Naknada koju korisnik plaća za uplatu poštanske uputnice:

- za uplate do 15,00 KM iznosi 1,00 KM
- za uplate od 15,01 KM do 5.000,00 KM iznosi 3,30% od iznosa uplate, najmanje 1,50 KM a najviše 100,00 KM.

Rokovi za isplatu – jedan do četiri dana u zavisnosti da li se isplata vrši na užem, širem ili najširem dostavnom području, u roku od pet do petnaest dana ako se isplata vrši u pošti po ostavljenom Izvještaju o prispjeću pošiljke i u roku od trideset dana, ako uputnica glasi na "POST-RESTANT".

Za brže slanje novca na adrese primaoca korisnici mogu popuniti brzojavnu, telegramsku uputnicu na obrascu P16.

Maksimalni iznos za uplatu – 5.000,00 KM.

Naknada koju korisnik plaća iznosi: cijena po vrijednosti 3,30% od iznosa uplate, najmanje

1,50 KM, a najviše 100,00 KM + 1,50 KM za prijenos telegramske uputnice + cijena po riječi 0,10 KM.

– Za telegramsku uputnicu koja se dostavlja po posebnom nosiocu plaća se dodatna cijena XP po kilometru, minimalno 10,00 KM.

### **Post net uputnica**

Slanje i prijem novca putem PostNet uputnice predstavlja brz, jednostavan, pristupačan i siguran način prijena novca unutar Bosne i Hercegovine. Maksimalan iznos novca koji se može razmijeniti jednom PostNet uputnicom je 1.500,00 KM.

Uplate i isplate se vrše isključivo na šalteru BH pošta

Isplata je moguća u roku od pola sata (30 minuta) od momenta uplate.

Korisnik u pošti popunjava obrazac koji treba da sadrži ime, prezime i adresu primaoca i pošiljaoca, te iznos koji šalje. Primalac je, prilikom preuzimanja novca, u obavezi da navede kontrolni broj uputnice, ime i prezime pošiljaoca i očekivani iznos u KM.

Uplate – slanje novca, cijena je:

- 3,33 % od uplaćenog iznosa min. 1,50 KM
- 2,00 KM za prijenos uputnice

Isplate – prijem novca bez naknade za primaoca.

### **Međunarodni uputnički promet**

Korisnicima/primaocima na kućnoj adresi ili na šalteru pošte ukoliko im je ostavljena Obavijest o prispjeću pošiljke, omogućena je isplata novca koji pristiže iz međunarodnog poštansko-uputničkog prometa iz zemalja sa kojima JP BH Pošta ima zaključen bilateralni sporazum o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica.

Na snazi je Sporazum o razmjeni međunarodnih poštanskih uputnica sa poštanskom upravom Turske po osnovu kojeg se isplata obavlja putem pristiglog obrasca međunarodne poštanske uputnice TFP 1.

Maksimalni iznos uputnica izdatih u Turskoj iznosi:1.000,00 USD (preračunato u KM).

Za isplatu međunarodne poštanske uputnice primalac plaća poštarinu 1,50 KM

### **Gotovinske uplate**

Na šalterima novčanog prometa u svakoj pošti, korisnicima je omogućeno obavljanje gotovinskih uplata na transakcijske račune pravnih subjekata:

#### **a) Putem naloga za plaćanje**

Gotovinske uplate se vrše putem propisanog obrasca naloga za plaćanje, prilikom čijeg popunjavanja svako polje papirnog obrasca mora biti uredno i čitko popunjeno. Nalogom za plaćanje može se vršiti plaćanje različitih gotovinskih obaveza građana, npr. upisnina, školarina, rate za kredit i sl. kao i obaveze plaćanja javnih prihoda, npr. lična dokumenta, porezi, doprinosi i sl. Naročito u slučaju kada se vrši uplata javnih prihoda sva predviđena polja moraju biti ispravno popunjena.

Pravna lica na šalterima pošta mogu vršiti gotovinske uplate (polog pazara) na vlastiti transakcijski račun otvoren u banci, po cijeni iz zvaničnog Cjenovnika usluga ili po osnovu zaključenog ugovora ukoliko su polozi pazara učestali.

#### **b) Putem internog naloga**

Građanima je u svakoj pošti, na šalterima novčanog prometa, putem internih naloga, omogućeno plaćanje mjesečnih računa bez plaćanja naknade, kako slijedi:

- Naplata računa za utrošenu električnu energiju JP "Elektroprivreda" BiH;
- Naplata računa za utrošene telekomunikacijske usluge „Blicnet“;
- Naplata računa za utrošenu vodu i odvodnju KJKP „Vodovod i kanalizacija“ Sarajevo (na području Centra pošta Sarajevo);
- Naplata računa za utrošenu vodu i odvodnju JKP „Komunalac“ Hadžići (na području Centra pošta Sarajevo);
- Naplata računa za utrošene telekomunikacijske usluge „Logosoft“ (na području centra pošta Sarajevo);
- Naplata računa za upravljanje i održavanje zajedničkih dijelova zgrada „A Eling“ Zenica (na području Centra pošta Zenica);
- Naplata računa za upravljanje i održavanje zajedničkih dijelova zgrada „Neimari“ Šerići (na području Centra pošta Zenica);

Plaćanje ovih računa bez plaćanja naknade omogućeno je zaključenim ugovorima JP BH

Pošta d.o.o. Sarajevo o naplati računa sa navedenim pravnim licima – preduzećima koja građanima pružaju javne usluge.

Za plaćanje ostalih mjesečnih računa za koje nije postojala mogućnost ugovornog odnosa, građani plaćaju naknadu po zvaničnom Cjenovniku za prijem gotovinskih uplata.

**c) Paket uplatnica (minimalno 5 komada) koje se odnose na registraciju i osiguranje motornih vozila**

Do izmjene cijena po nomenklaturnom broju NU 6.1.5 došlo je Odlukom Nadzornog odbora JP BH POŠTA d.o.o. Sarajevo broj:N.O-02-2370/22 od 03.02.2022. godine tako da naknada koju plaća korisnik za prijem gotovinske uplate iznosi:

**Gotovinske isplate**

Isplatu redovnih mjesečnih primanja korisnika Pošta vrši na osnovu zaključenih ugovora.

Isplata gotovinskih novčanih doznaka na kućnu adresu obavlja se:

- po osnovu zaključenih ugovora
- isplata novčanih doznaka fizičkim licima za račun pravnih i drugih lica na kućnoj adresi – cijena po isplati 1,00% od iznosa isplate najmanje 2,00 KM

Isplata gotovinskih novčanih doznaka na šalteru:

- isplata novčanih doznaka fizičkim licima za račun pravnih i drugih lica na šalteru bez pokušaja dostave – cijena po isplati 1,00% od iznosa isplate najmanje 1,00 KM

**Bankarski promet**

Bankarski promet se odvija po osnovu potpisanih ugovora sa poslovnim bankama.

**MoneyGram.**

Usluge brzog slanja i primanja novca putem MoneyGram sistema korisnici na šalterima 192 pošte mogu obavljati u najkraćem roku i uz potpunu sigurnost.

Elektronski transfer novca preko MoneyGram- a je:

- Pristupačan – MoneyGram usluga je dostupna svima, nije potrebno da imate karticu ili račun u banci;
- Brz i efikasan;
- Besplatan za primaoca – troškovi su plaćeni od strane pošiljaoca, novac se podiže bez provizije;
- Pouzdan – vaš novac i podaci su sigurni;
- Jednostavan – ne morate popunjavati formulare, samo posjetite neku od naših poštanskih jedinica.

**Uplata /slanje novca** se može izvršiti u valutama: KM i EUR.

**Za uplatu/slanje novca** korisnik, zajedno sa uplaćenim iznosom, plaća naknadu za izvršenje transfera putem sistema MoneyGram u skladu sa Cjenovnikom MoneyGram i to prema valuti uplate.

Maksimalni iznos za slanje je 6.500,00 EUR- a mjesečno ili protuvrijednost u KM.

**Za isplatu/primanje** novca korisnik je obavezan prezentirati važeći identifikacioni dokument i saopštiti referenti broj transakcije. Isplata se vrši u valuti, KM ili EUR a koju odredi pošiljalac prilikom uplate transfera.

Ova usluga realizuje se u saradnji sa ASA Bankom, kao Zastupnikom međunarodnog transfera novca MoneyGram.

### **Western Union**

**Usluge brzog slanja i primanja novca** putem Western Union sistema korisnici na šalterima 176 pošta mogu obavljati u najkraćem roku i uz potpunu sigurnost, na preko 230 destinacija u svijetu.

Slanje i primanje novca WU vrši se jednostavnim popunjavanjem predviđenih polja na propisanom obrascu Zahtjeva za slanje/primanje novca, koji korisnik dobije na šalteru pošte.

**Uplata /slanje novca** se može izvršiti u valutama: KM EUR-o.

Za uplatu/slanje novca korisnik zajedno sa uplaćenim iznosom plaća naknadu za izvršenje transfera putem sistema Western Union u skladu sa Cjenovnikom Western Uniona i to prema valuti uplate.

Maksimalni iznos za slanje novca po klijentu na mjesečnom nivou iznosi:

- 5.100,00 EUR ili protuvrijednost u KM valuti za rezidente
- 10.100,00 EUR ili protuvrijednost u KM valuti za nerezidente

Napomena: od 2009. u primjeni je povlaštena naknada za WU transakcije unutar Bosne i Hercegovine, kao i transfere sa Srbijom i Hrvatskom.

### **Eurogiro**

**Isplata/primanje** novca Eurogiro se obavlja na internom poštanskom obrascu, poslije dostavljene obavjesti korisniku od strane pošte o pristiglom prilivu iz inostranstva. Novac se može primiti samo iz ino zemalja sa kojima Banka ima potpisan sporazum, a trenutno to su:

- Italija, Poljska, Slovenija, Mađarska, Slovačka, Kanada (samo za područje Toronto), Austrija, Njemačka, Latvija, Luksemburg, Maroko, Francuska, Švicarska, Australija: 5.000,00 KM
- Ukrajina: 1200,00 EUR
- Hrvatska: 1.500,00 EUR
- Rumunija: 550,00 EUR
- Grčka, Albanija: 2.500,00 KM
- Izrael, Bugarska: 3.000,00 EUR
- Španjolska: 3.500,00 EUR

Navedena lista zemalja se, po potrebi, proširuje.

Bez obzira na originalnu valutu uplate, isplate se vrše u KM (preračun u KM) Nova banka izvrši po srednjem kursu CB BiH za EUR za devizu.

Pošta naplaćuje poštarinu za isplatu na šalteru odnosno na adresi primaoca.

Navedene usluge isplate gotovine realizuju se putem Eurogiro asocijacije koja okuplja poslovne banke i poštanske organizacije oko 50 zemalja svijeta sa ciljem uspostavljanja međunarodnog platnog prometa i uputničkog prometa između članica, po tržišno prihvatljivim cijenama. Ovaj vid ino platnog prometa nema karakter hitnosti, jer se isplata vrši nakon 48 sati, ali je cjenovno prihvatljiv način plaćanja.

### **Ria uputnice**

Korisnicima poštanskih usluga je dostupna usluga isplate novčanih uputnica iz RIA platnog sistema koje pristižu iz inostranstva. Isplata se obavlja isključivo na šalteru pošte bez plaćanja bilo kakvih poštanskih troškova.

Primalac novčane RIA uputnice novac može preuzeti na šalteru pošte pod uslovom da na isplatni obrazac unese referencu koju prije isplate dobije od pošiljaoca, podatke o imenu i prezimenu primaoca i pošiljaoca.

### **Mijenjački poslovi**

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo je Ovlašteni mjenjač koji korisnicima poštanskih usluga na osnovu Ugovora o obavljanju mjenjačkih poslova zaključenog sa ASA Bankom d.d. Sarajevo na šalterima 193 poštanske jedinice/mjenjačka mjesta pruža usluge mjenjačkih poslova:

- otkup efektivnog stranog novca od domaćih i stranih fizičkih lica
- prodaju efektivnog stranog novca domaćim i stranim fizičkim licima, u obimu raspoloživog otkupljenog stranog novca

Korisnici mogu otkupiti/prodati samo onaj efektivni strani novac čiji se kursevi nalaze na važećoj Kursnoj listi ASA Banke d.d. Sarajevo.

Otkup/prodaju Ovlašteni mjenjač vrši po kupovnom/prodajnom kursu za efektivni strani novac važećem na dan otkupa/prodaje efektivnog stranog novca i utvrđen Kursnom listom ASA Banke d.d. Sarajevo.

Ovlašteni mjenjač za svaku izvršenu uslugu otkupa/prodaje obavezno korisniku izdaje Potvrdu o otkupu stranih sredstava plaćanja/Potvrdu o prodaji stranih sredstava plaćanja.

Korisnik za izvršenu uslugu plaća naknadu:

- za otkup/prodaju EUR-a 1% od iznosa, minimalno 1,00 KM
- za otkup/prodaju OUT valuta sa Kursne liste Banke 1% od iznosa, minimalno 2,00 KM

## **Hibridna pošta**

Hibridna pošta je kombinacija tradicionalne poštanske usluge i elektronske pošte. Sam naziv “hibridna” pokazuje da se radi o mješavini usluga. Radi se o spoju najmodernijih tehnologija i klasične poštanske tehnologije. Primjena informatike u najstarijoj poštanskoj usluzi – prijenosu poštanskih pošiljki – zauzela je nezaobilazno mjesto.

Hibridna pošta pruža mogućnost firmama, institucijama ili fizičkim licima da poštanskom operateru šalju informaciju (npr. račun, propagandnu poruku i sl.) u elektronskoj formi, da se, potom, ta informacija obradi, odštampa i spakuje u kovertu, te da se, u što kraćem roku, proslijedi do ciljane grupe kojoj se ta firma, institucija ili fizičko lice obraća.

Usluge Hibridne pošte koriste se za izradu i dostavu:

- računa
- opomena
- bankovnih izvoda i
- raznih oblika pismonosnih i promotivnih saopštenja

Paket usluga koje pruža hibridna pošta:

- Izrada predštampanih obrazaca u skladu sa zahtjevima korisnika,



- Prijem podataka potrebnih za štampu,
- Softverska priprema za štampu na osnovu primljenih podataka,
- Štampa varijabilnih podataka na unaprijed pripremljene obrasce, tj. kreiranje konačnog izgleda pisma,
- Kovertiranje pisama, ili slaganje istih u “Z-pismo”,
- Predaja gotovih pošiljki na daljnju preradu i otpremu,
- Uručenje pošiljki na adresu.

Hibridna pošta funkcioniše na sljedeći način:

- Pošiljalac šalje sa svog računara bazu podataka (u formi standardnog tipa datoteke: txt, xls, dbf i sl.) putem Interneta (ili dostavlja na fizičkim nosačima podataka: CD, DVD, USB i sl.). Primiteljena datoteka sadrži podatke koji su potrebni za izvršavanje usluge prema korisniku (podaci o pošiljaocu, tekst/slika poruke, adrese primatelja, broj kopija, datum kad pošiljku treba poslati i sl.)
- Na osnovu primljene datoteke vrši se softverska obrada podataka i priprema za štampu
- U procesu štampe poruka dobiva željeni oblik (dimenzije i pozicije teksta/slike, tip slova i sl.)
- Na kraju se vrši automatsko kovertiranje poruka/pisama, i kreiranje pismonosnih pošiljki koje se dostavljaju željenim korisnicima.

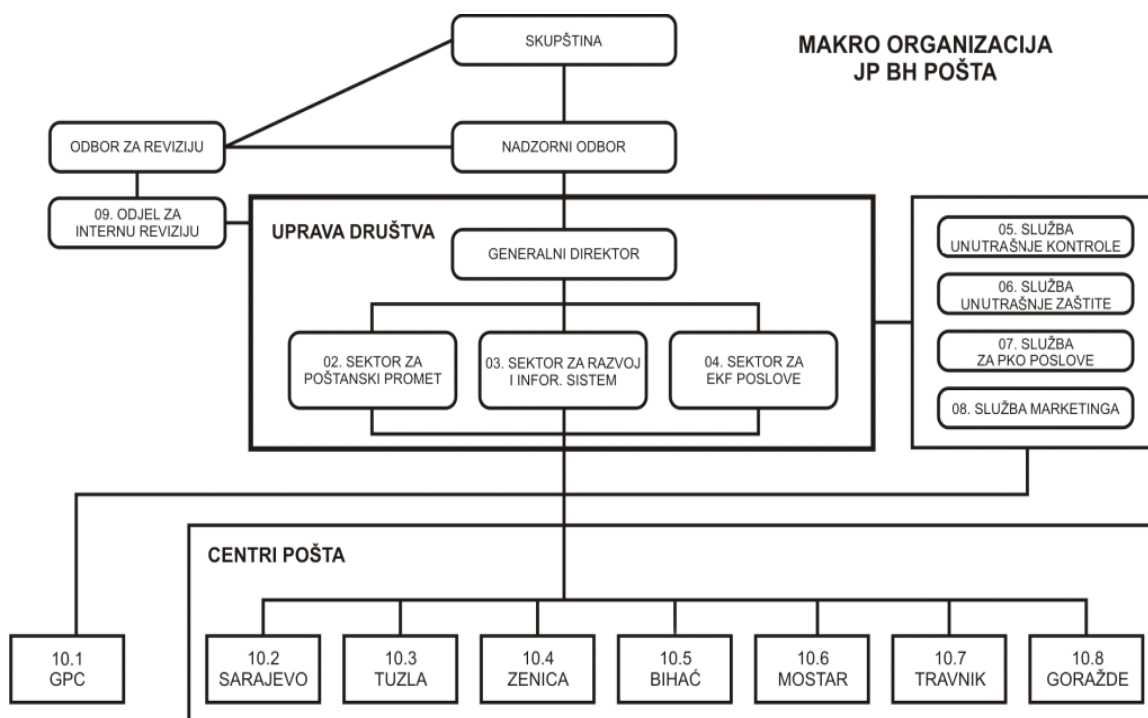
## **ORGANIZACIONA STRUKTURA JP BH POŠTA**

Danas JP BH Pošta posjeduje sedam organizacionih jedinica i to :

- Sarajevo

- Tuzla
- Zenica
- Bihać
- Mostar
- Travnik
- Goražde

Da bi smo lakše shvatili organizacionu strukturu JP BH Pošta, te izvršili procjenu ugroženosti njenih radnika i objekata, prikazat ćemo je shematski na slijedeći način:



## POGLAVLJE IV: PROCJENA SIGURNOSNE

# UGROŽENOSTI

## Procjena ugroženosti

Procjena ugroženosti predstavlja osnovni dokument na osnovu koga se izrađuje Plan zaštite objekta, lica u objektu, kao i drugih šticećenih vrijednosti. Od procjene ugroženosti zavisi kvalitet taktike zaštite, snaga koje će biti uključene u vršenje obezbjeđenja, kao i kvalitet opreme koja će biti sastavni dio obezbjeđenja imovine i poslovanja. Procjenom ugroženosti dobijamo :

- akt kojim se propisuje primjena osnovnih mjera bezbjednosti;
- bezbjednosni plan postupanja i procedura u slučajevima pretpostavljenih incidentnih situacija;
- preporuke u pogledu ostvarivanja određenog stepena zaštite objekta ili ličnosti organizacijom fizičke zaštite (vanjska usluga, unutrašnja služba, radno vrijeme, način rada, smještaj i drugo), bilo u urbanoj ili ruralnoj sredini;
- preporuke u pogledu ostvarivanja određenog stepena zaštite objekta ili ličnosti organizacijom tehničke zaštite (vrsta, ugradnja, ispis, pregled i drugo);
- procjenu veličine rizika na osnovu analize potencijalnih načina ugrožavanja (provala, razbojništvo, vandalizam, terorizam, sabotaza, diverzija, pronevjera, interna krađa); nosioca opasnosti (vanjskih i unutrašnjih); vjerovatnoću ugrožavanja; vjerovatnoću odvracanja, onemogućavanja, otežavanja ili otkrivanja počinioaca uz postojeće mjere zaštite i posljedice izvršenja krivičnog djela;
- analizu stanja kriminaliteta na užoj/široj lokaciji smještaja objekta analiziranjem krivičnih djela koja mogu uticati na bezbjednost zaposlenih, klijenata i drugih vrijednosti;

Koncept zaštite omogućuje efikasno smanjenje svih rizika koji proizlaze iz pokazatelja sigurnosti. Konceptom zaštite utvrđuju se radnje, postupci i odgovornosti pojedinih subjekata u širokom spektru poslova sigurnosti kao što su procjena ugroženost, tehnička zaštita, tjelesna zaštita, zaštita od požara, dostava novca, nadzor nad izvođačima, projektovanje sistema, rad nadzornog centra, upravljanje sistemom zaštite i sličnih. Kako se cjelokupno poslovanje jedne firme vodi ekonomskom logikom tako će i u slučaju određivanja oblika, razine i načina upravljanja sigurnošću

prevladati ekonomska logika. Prema tome potrebno je elaborirati sve moguće opasnosti i rizike koji dovode do destrukcije i pronaći oblike i odrediti razinu zaštite koja će spriječiti

ili umanjiti učinke ugrožavanja. Normativni i pragmatični pristup kojim se udovoljava samo zakonu, bez traženja funkcije u djelatnosti ili se kopiraju rješenja drugih zadovoljavajući samo formu nespojivo je sa suvremenim upravljanjem sigurnošću. Da bi se odredilo optimalno rješenje potrebno je identificirati opasnosti, odrediti posljedice ugrožavanja, odrediti rizik i predložiti tehničko rješenje i mjeru fizičke zaštite u svrhu smanjenja rizika na prihvatljivu razinu. Tehnička zaštita predstavlja skup radnji kojima se neposredno ili posredno zaštićuju ljudi i njihova imovina, a provodi se tehničkim sredstvima i napravama te sistemima tehničke zaštite kojima je osnovna namjena sprečavanje protupravnih radnji usmjerenih prema šticećenim osobama ili imovini. Sredstvima i napravama tehničke zaštite, podrazumijevaju se sredstva i naprave za tjelesno sprečavanje nedopuštenog ulaska osoba u šticećeni objekt, a pored raznih mehaničkih koriste se i elektronički sigurnosni sistemi koji omogućuju učinkovitu zaštitu šticećenog objekta. Ovo su definicije iz Pravilnika o uvjetima i načinu provedbe sistema tehničke zaštite, prema kojima se isti dijele na protuprovalni sistem protuprepadni sistem, vatrodojavni sistem, sistem kontrole prolaza, sistem video nadzora, sistem mehaničke zaštite.

## **ELABORAT O ZAŠTITI**

Po metodologiji o sadržaju i načinu izrade procjene ugroženosti i elaborata o zaštiti, elaborat o zaštiti je dokument u kojem se, na osnovu procjene ugroženosti utvrđuju konkretna organizacija i način funkcionisanja sistema fizičke i/ili tehničke zaštite u objektu i prostoru za koji se izrađuje taj elaborat.

Elaborat o zaštiti sastoji se od sljedećih osnovnih elemenata:

- a. potrebni sistemi tehničke zaštite;
- b. potrebna fizička zaštita;
- c. zahtjevi za ostale sisteme za provođenje zaštite, rasvjeta, sredstva, oprema i uređaji za napajanje električnom energijom, telefonske veze, postojanje plinskih instalacija, sistem aktivne zaštite od požara i slično;
- d. građevinski i ostali zahtjevi koji su od značaja za pravilan i siguran rad sistema zaštite ljudi i imovine - fizičke i tehničke zaštite (nivelisanje terena, sigurnosni razmaci, uređenje okoliša.

Elaborat o zaštiti izrađuje se na osnovu procjene ugroženosti kojom se predlažu mjere zaštite koje će obim uočene ugroženosti dovesti na prihvatljiv nivo.

Usvojena procjena ugroženosti podliježe obaveznoj analizi najmanje jednom u pet godina i utvrđuje pitanja koja treba izmijeniti ili dograditi. Ažuriranje se vrši na osnovu

podataka o funkcionisanju sistema zaštite utvrđenog prema procjeni ugroženosti za period od pet godina, koji podliježe ažuriranju.

Ažuriranje procjene ugroženosti treba da pokaže da li je došlo do promjene u vezi s organizovanjem i funkcionisanjem fizičke zaštite ljudi i imovine od uništenja, oštećenja, krađe i drugih oblika opasnog ili štetnog djelovanja na zdravlje i život ljudi ili zaštite ljudi i imovine tehničkim sredstvima i opremom u odnosu na period kada je sačinjena usvojena procjena ugroženosti. Ažuriranje vrši pravno lice za koje je sačinjena procjena ugroženosti, s tim da te poslove obavlja unutrašnja služba zaštite, odnosno agencija na način utvrđen ovom metodologijom.

Ažuriranje procjene ugroženosti vrši se obavezno u slučajevima kad je došlo do bitnih promjena u pogledu obima rizika u ili oko objekta ili prostora koji se štiti, npr. dogradnja prostorija, promjena uvjeta makro lokacije izgradnjom saobraćajnica i novih naselja, promjena broja i frekvencije lica i vozila, izgled i gustina okolne vegetacije, porast počinjenja krivičnih djela u objektu, na javnoj i drugoj površini ili četvrti, uspostavljanje dodatnih i alternativnih mjera zaštite te ostalih promjena koje određuju elemente ugroženosti ili sigurnosti.

## **KVANTIFIKACIJA PROCJENE UGROŽENOSTI**

### **- Proračun stepena ugroženosti -**

Da bi smo lakše shvatili kako se radi sama procjena ugroženosti, za to postoji formula putem koje se računa sama procjena. Ta metoda se zove proračun stepena ugroženosti objekta, te se računa na slijedeći način.

Stepen ugroženosti ( $S_u$ ) određuje se na temelju izračuna kvantifikatora procjene ( $K_p$ ) koji ovisi o vrijednosti kvantifikacije elemenata ugroženosti ( $U_i$ ) i vrijednosti kvantifikacije elemenata sigurnosti ( $S_j$ ) određenih procjenom ugroženosti za određeni objekt.

Stepen ugroženosti ( $S_u$ ) ovisi o vrijednosti kvantifikatora prosudbe ( $K_p$ ) koji se izračunava tako da se od vrijednosti parametra ugroženosti ( $P_u$ ) oduzme vrijednost parametra sigurnosti ( $P_s$ ).

Parametar ugroženosti ( $P_u$ ) je suma vrijednosti svih elemenata ugroženosti ( $U_i$ ), a vrijednost elemenata ugroženosti ( $U_i$ ) je umnožak težišnih udjela ( $TU_{ui}$ ) s ocjenom odgovarajućeg elementa ugroženosti ( $O_{ui}$ ).

Parametar sigurnosti ( $P_s$ ) je suma vrijednosti svih elemenata sigurnosti ( $S_j$ ), a vrijednost elemenata sigurnosti ( $S_j$ ) je umnožak težišnih udjela ( $TU_{sj}$ ) s ocjenom odgovarajućeg elementa sigurnosti ( $O_{sj}$ ).

Stepen ugroženosti predstavlja mjeru za rizik koji po svojim karakteristikama za korisnika može biti zadovoljavajući (podnošljiv i prihvatljiv) ili nezadovoljavajući (od povišenog do vrlo visokog rizika).

Stepen ugroženosti određuje se u pet razreda koji spadaju u tri područja:

- **neprihvatljivo** (povišen, visok i vrlo visok rizik) – nepoželjno stanje koje zahtjeva neodložno poduzimanje mjera za povećanje sigurnosti i smanjenje ugroženosti.
- **podnošljivo** (stanje između prihvatljivog i neprihvatljivog koje podrazumijeva

primjenu dodatnih mjera smanjenja ugroženosti i/ili povećanja sigurnosti).

- **prihvatljivo** (moguć događaj ili šteta, ali je vjerojatnost događaja mala, a šteta nadoknadiva) zahtjeva eventualno unapređenje i osuvremenjivanje postojećih mjera zaštite.

Ovisno o izračunatom kvantifikatoru procjene (Kp), stepen ugroženosti (Su) se određuje prema tabeli:

Stupanj ugroženosti (Su)	Područje kvantifikatora procjene (Kp)					
	Novčarske institucije		Ostali objekti		Javne i druge površine	
	Jednako ili veće od	Do	Jednako ili veće od	Do	Jednako ili veće od	Do
<b>vrlo visoki rizik [1]</b>	55,0	76,0	55,0	76,0	35,0	66,0
<b>visoki rizik [2]</b>	35,1	54,9	35,1	54,9	5,1	34,9
<b>povišeni rizik [3]</b>	15,1	35,0	15,1	35,0	-5,0	5,0
<b>podnošljiv rizik [4]</b>	-14,9	15,0	-14,9	15,0	-34,9	4,9
<b>prihvatljiv rizik [5]</b>	-76,0	-15,0	-76,0	-15,0	-66,0	-35,0

## POGLAVLJE V: ANALIZA SIGURNOSTI BH POŠTE

### ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA SARAJEVO

Kada govorimo o produktivnosti i najvećim sigurnosnim rizicima tu se jasno izdvajaju tri poštanska centra i to:

- CP SARAJEVO
- CP MOSTAR
- CP TUZLA

Centar pošta Sarajevo je najveći poštanski centar u cijeloj BiH, i još se naziva GPC ili Glavni poštanski centar. Sam naziv govori o njegovoj važnosti jer u njega pristižu sve vrste pošiljki kako iz svih gradova BiH, tako i iz cijelog svijeta, koje se distribuiraju dalje širom ostalih gradova u samoj državi ali i inozemstva. Obzirom da je Sarajevo glavni grad, Cp Sarajevo broji najveći broj uposlenika koji se kreće otprilike po zadnjem popisu oko 740 ljudi. U tom objektu je smještena šalter sala, carina, ems služba, dostavna sala sa oko 140 poštara te glavna blagajna.

Glavni poštanski centar (GPC) Sarajevo je smješten u upravno-administrativnoj zgradi koja je namijenjena za smještaj personala koji obavlja administrativne poslove, vrši prijem i distribuciju poštanskih pošiljki i pružanje poštanskih usluga za građane u sklopu šalterskih sala koje su opremljene šalterima. Zgrada se sastoji od suterena, prizemlja i sprata



Figure 1: Makrolokacija objekta CP SARAJEVO

Oko zgrade su smješteni parkinzi za službena vozila. U podrumu objekta se nalaze arhive i magacini. Na prizemlju se nalaze kancelarije osoblja, magacini, šalter sala za isporuku i prijem poštanskih pošiljki i šalter sala za uplate građana. Na prvom spratu su smještene kancelarije uposlenika, radni prostor za poštare, radni prostor za prijem i razvrstavanje poštanskih pošiljki i trezor za čuvanje novca. Na krovu objekta su smještene bazne stanice



BH Telecom, Eroneta, Mtel-a i ventilacione cijevi od klima komora.

Vanjski dio poslovne zgrade GPC-a Sarajevo obuhvata parking prostor i prilazne puteve zgradi. Na zapadnoj strani zgrade na platou se nalazi parking za vozila BH Pošte ukupnog kapaciteta 40 mjesta. Sa sjeverne i zapadne strane lokacija je ogradena metalnom ogradom visine oko tri metra.



Figure 2: Mikrolokacija pošte CP Sarajevo

## **ORGANIZACIJA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA SARAJEVO**

Način organizacije štice:

- Fizička zaštita je organizovana 24 sata na dan (turnusi 12/24 – 12/48 sati). Čuvari se raspoređuju prvenstveno iz Službe unutrašnje zaštite a povremeno iz Agencije za zaštitu ljudi i imovine „BH Sigurnost d.o.o. Tuzla.
- Dojavni centar je smješten u prizemlju objekta i organizovan je sa dežurstvom od 24

sata na dan (turnusi 12/24 – 12/48 sati). Operateri su radnici Službe unutrašnje zaštite.

- Kontrola rada čuvara i operatera se provodi povremeno fizičkim obilaskom, telefonskim pozivom i vraćanjem snimaka video nadzora.
- Intervencija po dojavi alarma je organizovana posredstvom Agencije za zaštitu ljudi i imovine „BH Sigurnost d.o.o. Tuzla i njenih podugovarača. Obaveza interventne ekipe je dolazak po pozivu u roku do 15 minuta.
- Čuvari u radnom vremenu dežuraju u šalter sali. Nakon zatvaranja šalter sale čuvari borave u prostoriji recepcije. Povremeno napuštaju recepciju radi obilaska prostorija ili kontrole vozila koja ulaze i izlaze iz objekta.
- Operateri iz Dojavnog centra dežuraju u zasebnoj prostoriji u prizemlju objekta pokraj zapadne kapije za prolaz vozila.
- Od uređaja tehničke zaštite u objektu je instaliran sistem video nadzora, protivprovalni sistem, protivprepadni sistem, sistem dojave požara, sistem kontrole pristupa, sistem evidencije radnog vremena, sistem dojave curenja plina, sistem radio veze.
- Servis sistema tehničke zaštite je organizovan sa Agencijama za zaštitu ljudi i imovine „Unilab doo Sarajevo, Middle Point doo Sarajevo i BH Sigurnost doo Tuzla.
- Ispisi sa uređaja dojave se vrše putem eksternog printera periodično i po potrebi.
- Pregled sistema tehničke zaštite se organizuje dva puta godišnje sa pravnim licima ovlaštenim za poslove pregleda sistema vatrodojave i sistema tehničke zaštite. Ugovore smo potpisali sa „Vatrosistemi“ d.o.o. Sarajevo i „BH Sigurnost“ d.o.o. Tuzla.
- Operateri u dojavnom centru se upućuju na povremene provjere i dodatne obuke namjenjene za tehnička lica u skladu sa zakonskim propisima.
- Način ponašanja čuvara i operatera je prilagođen kodeksu ponašanja radnika Društva kao i zakonskim i podzakonskim propisima koje je pripisao F MUP.
- Zaduženja čuvara su pištolj, pancir, radna uniforma, radio stanica, razni ključevi i daljinski upravljači, telefoni, mobiteli, računar.
- Zaduženja operatera u dojavnom centru su radna uniforma, radio stanica, generalni ključ, tehnička sredstva koja im koriste u radu (rekorderi, računari, prijemnici alarma, telefoni, mobiteli).
- Odgovornosti čuvara i operatera u dojavnom centru su propisane internim Pravilnikom o zaštiti ljudi i imovine JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo usvojenim dana

12.07.2018. godine pod brojem: N.O. 2.2-10945/18 a sastavni je dio Elaborata zaštite za ovaj objekat.

## **ORGANIZACIJSKE MJERE**

- Vrijednosti u objektu su novac smješten u trezore i kase, vrijednosni papiri smješteni u trezore i depoe markica, arhivska građa smještena u prostor za odlaganje arhive, trafo stanica koja je u vlasništvu elektrodistribucije a smještena je u našem objektu, agregat za rezervno napajanje, UPS uređaji za slučaj nestanka električnog napajanja, kotlovnica, klima komore, telefonska kućna centrala, server soba.
- Uprava za građanska stanja KMUP-a je za tehničku zaštitu svojih radnika i arhive sa koju čuvaju instalirala video nadzor sa 8 kamera, smješten u prostoriji P04. Uz šaltere su instalirali i metalnu kasu model DOK 150 težine 225 kg u kojoj čuvaju pečate i povjerljive dokumente. Mrežni uređaji su smješteni uz šaltere pokraj kase unutar računarskog ormarića. Između prozora i ulaznih vrata postavljena su i dva ormara sa više polica koji se mogu zaključati. U njima se čuvaju povjerljivi dokumenti i arhiva. U suterenu objekta koriste dvije prostorije u kojima odlažu i čuvaju arhivu – dosije građana Općina Centar, Stari Grad i Novo Sarajevo. Prostorije su zaključane cilindar ključem a ulazi su sa hodnika pokriveni kamerama video nadzora. Ključevi od arhiva su zapečaćeni u kovertu i čuvaju se na recepciji za vanredan slučaj. Ostale ključeve imaju radnici Uprave.

### ***Videonadzor***

U skladu sa namjenom objekta, kao optimalna razina tehničke zaštite ugrađen je sistem video nadzora koji pokriva ulaz u poštu i njen unutrašnji dio. Također je ugrađena protuprovalna alarmna zaštita i drugi sistemi tehničke zaštite koji su povezani sa dojavnooperativnim centrom Službe unutrašnje zaštite. Obezbjedeno je arhiviranje materijala u trajanju ne kraćem od 30 dana, a sistem ima rezervno napajanje u slučaju prestanka mrežnog napajanja. Koncept zaštite objekta je realizovan kao integrisani sistem tehničke, fizičke i mehaničke

zaštite. Objekat ima zakonom predviđeni broj zaštitara, odnosno fizičku zaštitu objekta čini najmanje jedan čuvar u smjeni, te minimalno jedan dodatni naoružani čuvar u periodu kada se u objektu BH Pošte nalaze povećane količine novca i sistem veze sa nadzornim centrom.

Zaštita prostora je realizovana u zavisnosti od fizičke pozicije ulaza u objekat, šalter sala, kao i uplatno/isplatnih mjesta. Objekat je opremljen panik tipkama koje šalju signal u dojavni centar koji odmah upućuje intervenciju. Sistemi protuprovalne detekcije pri ulazima u objekat i neovlaštenom kretanju unutar objekta podrazumijeva korištenje detektora i standardnih magnetnih kontakata, kao i veliki broj alarmnih sirena za kreiranje dezorijentacije kod provalnika.

## **Stanje dokumentovanosti**

Godine 2013. je za objekat sačinjena dokumentacija koju je uradila Agencija za zaštitu „BH Sigurnost“ d.o.o. Tuzla.

- Procjena ugroženosti za upravno administrativnu zgradu BH Pošta Sarajevo, (broj dokumenta je 333-05/13)
- Elaborat o zaštiti za upravno administrativnu zgradu BH Pošta Sarajevo, (broj dokumenta je 332-05/13)

## **ANALIZA OPASNOSTI**

### **Opće stanje sigurnosti u Kantonu Sarajevo**

U izvještajnom periodu januar-mart 2024. godine na području Federacije Bosne i Hercegovine, stanje sigurnosti prema statističkim podacima kantonalnih Ministarstava unutrašnjih poslova i Federalne uprave policije, prezentovanih po zadatim segmentima karakteriše povećanje: broja izvršenih krivičnih djela za 385 (ili 10,82%), broja registrovanih prekršaja iz oblasti javnog reda i mira za 508 (ili 13,96%), broja napada na ovlaštena

službena lica za dva (ili 14,29%), te smanjenja broja saobraćajnih nesreća za 95 (ili 1,78%) u odnosu na isti period 2023. godine.

JANUAR_MART	2023. GODINA	2024. GODINA	RAZLIKA	%TREND 2024/23.
KRIMINALITET (BROJ KD)	3558	3943	385	10.82%
JAVNI RED I MIR (BROJ PREKRŠAJA)	3639	4147	508	13.96%
SAOBRAĆAJNE NESREĆE (BROJ SN)	5342	5247	-95	-1.78%
NAPADI NA OVLAŠTENA SLUŽBENA LICA (BROJ NAPADA NA OSL)	14	16	2	14.29%

Figure 3: Stanje sigurnosti u FBiH

Možemo zaključiti da je u uporenom periodu 2024 u odnosu na predhodnu godinu došlo do povećanja stope kriminaliteta za preko 10%. Kada se uzme u obzir samo Kanton Sarajevo, broj krivičnih dijela u periodu 2024. godine se smanjio sa 991 na 962 krivična djela. U većini drugih kantona je došlo do rasta kriminaliteta, te stoga je uočljiv generalni porast na nivou FBiH. Što se otkrivenosti krivičnih dijela tiče, u Kantonu Sarajevo taj procenat iznosi 62.27%, što nije zadovoljavajući rezultat.

JANUAR_MART	2023. GODINA	2024. GODINA	RAZLIKA	%TREND 2024/23.
KRIMINALITET (BROJ KD)	3558	3943	385	10.82%
JAVNI RED I MIR (BROJ PREKRŠAJA)	3639	4147	508	13.96%
SAOBRAĆAJNE NESREĆE (BROJ SN)	5342	5247	-95	-1.78%
NAPADI NA OVLAŠTENA SLUŽBENA LICA (BROJ NAPADA NA OSL)	14	16	2	14.29%

Figure 4: Krivična djela protiv imovine

Zbog toga što je poštanski promet najviše u sprezi sa krivičnim djelima protiv imovine, tj. krađama, analizirali smo i te aspekte. I iz ove oblasti došlo je do povećanja krivičnih dijela na području FBiH za preko 2%, u uporednim periodima ove i prošle godine. Sagledavajući sveukupne pokazatelje iz segmenata sigurnosti: kriminaliteta, javnog reda i mira, saobraćaja i aktivnosti policije, tokom izvještajnog perioda 2024. godine u odnosu na uporedni period 2023. godine zaključuje se da je sigurnosna situacija u Federaciji Bosne i Hercegovine na zadovoljavajućem nivou. Ipak stopa kriminaliteta je i dalje velika, te se na povećanju sigurnosti mora daleko više raditi.

## Obim ili veličina rizika

Rizik se definira kao izvjesnost finansijskog gubitka (svaka aktivnost koja se poduzima u cilju smanjenja ugrožavanja i istodobno svako izvršeno ugrožavanje se može svesti i izraziti u finansijskom smislu, stoga se i rizik definira pomoću finansijskog gubitka).

Rizik se imajući u vidu posljedice može svesti na:

- ljude,
- imovinu i
- poslovne procese (sve aktivnosti koje mogu ugroziti ljude i imovinu).

Rizik = vjerovatnost štetnog događaja x posljedica štetnog događaja

Moguće vrijednosti rizika	Ocjena rizika	Veličina rizika
4x5 ili 5x4 ili 5x5	5	Maksimalan rizik
2x5 ili 5x2 ili 3x4 ili 4x3 ili 3x5 ili 5x3 ili 4x4	4	Velik rizik
1x5 ili 5x1 ili 2x3 ili 3x2 ili 2x4 ili 4x2 ili 3x3	3	Srednji rizik
1x2 ili 2x1 ili 1x3 ili 3x1 ili 1x4 ili 4x1 ili 2x2	2	Mali rizik
1x1	1	Neznatan rizik

Procjena potencijalnog načina ugrožavanja: (provala, razbojništvo, vandalizam, terorizam, sabotaza, pronevjera, interne krađe i sl.).

Procjena rizika sadrži:

- Postoji rizik koji može ugroziti radnike i imovinu društva (unutrašnje krađe, prijetnje, fizički obračuni, razbojništva, nedozvoljena kretanja unutar objekta, špijunaža, požar izazvan nepažnjom i sl.).
- Postoji rizik od nezgoda i nesreća koje mogu biti eksplozije, mehanička oštećenja uređaja i građevine.
- Postoji rizik prirodne katastrofe koje čine zemljotresi, poplave, obilne padavine kiše ili snijega.

- Postoji rizik od sabotaze podmetanjem požara, radničkih pobuna, sukoba interesa i dr.
- Postoje rizične tačke ili procesi koje je potrebno štititi (dokumenti, vrijednosnice, novac, prostori, proizvodni proces, informacije, osobe i sl).

Vjerovatnost štetnog događaja se definiše sa 2 ( raspon od 1 do 5 )

Ocjena vjerovatnosti	Vjerovatnost štetnog događaja
1	Svakih 28 godina
2	Svake 3 godine
3	Svaka 3 mjeseca
4	Svakih 10 dana
5	Svaki dan

Procjena učestalosti pojave rizične situacije koja za posljedicu ima štetni događaj  
Svakodnevno, svakih 10 dana, svaka 3 mjeseca ili nakon 28 godina.

Posljedice štetnog događaja i njihov uticaj na normalno poslovanje. Svaki štetni događaj ima svoju cijenu tako da se štetni događaj izražava kroz finansijski gubitak.

Ocjena štetnog događaja	Posljedice štetnog događaja
1	Neznatne posljedice koje ne ostavljaju štetne posljedice
2	Neznatne posljedice nakon kojih treba mijenjati mjere zaštite
3	Znatne štetne posljedice koje zahtjevaju promjenu ciljeva šticeanja

4	Znatne štetne posljedice koje zahtjevaju promjenu mjera i postupaka šticeanja
5	Katastrofalne štetne posljedice koje dovode u pitanje opstanak objekta

Trajanje izloženosti šticeenog objekta, osobe ili procesa štetnom djelovanju ovisno od vrste rizika:

Nosioc opasnosti (vanjski i unutrašnji faktori):

Vanjski faktori opasnosti

- Opšti porast kriminaliteta u Kantonu Sarajevo
- Naoružanje koje se nelegalno drži kod većeg broja počinitelaca krivičnih djela
- Globalna prijetnja terorizmom kao posljedica specijalnih vojnih operacija (agresije)
- Potencijalna secesija manjeg BH entiteta Republika Srpska

Unutrašnji faktori opasnosti:

- Radnici koji su ovisni o nekom poroku ili su prezaduženi
- Radnici koji ne poštuju propisane sigurnosne procedure
- Radnici koji odaju poslovne tajne i ne štite tajnost podataka
- Radnici bez odgovarajućih znanja i vještina na odgovornim mjestima
- Promet gotovog novca koji se uplaćuje i isplaćuje na šalterima pošte

Vjerovatnoća ugroženosti

- Statistika učestalosti napada na poštanske objekte kako van radnog vremena tako i u radnom vremenu.

Vjerovatnoću odvracanja, onemogućavanja, otežavanja

- Ugrađeni sistemi tehničke zaštite (protivprepad, protivprovala, video nadzor)
- Ugradnja sistema mehaničke zaštite (neprobojne pregrade, protivprovalna vrata,



neprobojni pultevi za primopredaju novca, podpultne kase, trezori, kase)

- Raspored naoružanog čuvara u vremenu od 24 sata
- Procedure, mjere i nalozi koji su donešeni u cilju odvratanja
- Objava mjera sigurnosti u internom glasilu podiže osjećaj sigurnosti kod radnika i sticanje uvida u činjenicu da JP BH Pošta ulaže u sigurnost

Vjerovatnoća otkrivanja počinioca uz postojeće mjere zaštite

- Praksa je pokazala da se počinioci krivičnih djela prije ili kasnije otkriju
- Počinioci krivičnih djela su najčešće osobe poznate policiji
- Nedovoljan broj policijskih službenika ostavlja mjesta za neometano činjenje djela

Posljedice počinjenja krivičnih djela.

- Materijalna šteta za BH Poštu
- Povrede radnika BH Pošte i stres
- Nesigurnost radnika i korisnika usluga BH Pošte
- Povećanje materijalnog ulaganja u preventivno djelovanje
- Potreba za osiguranjem imovine i ljudi kod osiguravajućih kuća
- Povećan broj bolovanja kod radnika koji su potencijalno izloženi riziku napada
- Neophodnost unapređenja sistema tehničke i mehaničke zaštite primjenom viših sigurnosnih standarda

## **Procjena ugroženosti**

U procjeni ugroženosti objekta Glavnog poštanskog centra izrađene 2022 godine utvrđeno je da postoji POVIŠEN stepen rizika od protupravnih i protuzakonitih mjera i radnji, kao što su: pljačka, krađa, teška krađa, paljevina, oštećenje ili uništenje tuđe stvari i oprema i ostalih sredstava iz opisa poslovanja. Ovaj nivo rizika podrazumijeva da postoji mogućnost da se ugrozi i naruši bezbjednost prostora, dobara, vrijednosti, uposlenih i sl., te je neophodno pridržavanje normi pravnog lica, kako bi se doprinijelo značajnom smanjenju nivoa rizika.

Ovaj nivo rizika podrazumijeva srednju kategoriju, odnosno VIŠI STEPEN ZAŠTITE koji, po zakonu i preporukama struke predviđa:

- ugradnju sistema video nadzora koji pokriva unutrašnji i vanjski dio prostora,
- ugradnju protuprovalnog sistema s dojavama drugim službama,
- ugradnja kontrole pristupa,
- obaveza distribucije gotovog novca,
- primjenu mjera mehaničke zaštite u objektu,
- periodičnu provjeru osposobljenosti osoblja za rukovanje sistemima tehničke zaštite,
- periodičnu provjeru ispravnosti sistema tehničke zaštite.

Sukladno gore navedenim preporukama, u objektu jeste zadovoljen viši stepen zaštite treće kategorije.

### **Uočeni nedostaci**

- Nedostaje električna brava na ulazu u trezor gdje se čuva novac.
- Senzor pokreta u trezoru je postavljen iznad ulaza i kasno se aktivira.
- Nedostaje ventilacioni otvor u prostoriji trezora zbog čega radnici drže otvorena vrata.
- Protivprovalna vrata koja vode u trezor se drže otvorena u toku radnog vremena
- Strop u šalter sali prokišnjava.
- Kase podpultne se ne održavaju i ne koriste.
- Vrata koja vode prema akviziciji su spala i zapinju po podu.
- Prostor trezora u šalter sali gdje se čuva novac je ugrožen od pljačke novca.
- Prostorije u Višoj PTT školi su ugrožene od provale, kao i pojedine kritične tačke objekta ili javne i druge površine, od građevinskih do ostalih.

### **MJERE ZA POBOLJŠANJE ZAŠTITE**

Djelatnost društva je takva da se u objektu BH Pošte za vrijeme isplate penzija u blagajni nalaze veće količine novca, te je poznato da je na području BiH u tom periodu povećan broj krivičnih djela oružane pljačke lica koja su dobro upoznata sa ograničenjima u naoružanju unutrašnjih službi zaštite, stoga je sigurnosni rizik u tom periodu izuzetno povećan. Također su evidentirani slučajevi u kojima su napadnuti zaštitari i druge zaposlene osobe, pa i sa smrtnim ishodom. Ovakve pljačke su se dešavale i u prostorijama BH Pošte.

Ono što je preporuka za ublažavanje gore spomenutog rizika je povećanje fizičkog prisustva dodatnih zaštitara, tj. minimalno jednim dodatnim zaštitarom koji bi koristio naoružanje duge cijevi u tim periodima isplate penzija, ali i u slučajevima većeg prisustva novca u blagajnama potrebnim za druge namjene.

Dalje preporuke se odnose na nadogradnju tehničkih sistema videonadzora i dodatnih panik tastera, kao i ostale tehničke opreme. S tim u vezi, potrebno je poboljšati sisteme analize prikupljenih podataka sa videonadzora s ciljem predupređenja i prevencije potencijalnih opasnosti i neželjenih djelovanja.

Nadogradnja sigurnosne tehničke opreme je posebno potrebna za prostor trezora kroz povećanje broja sigurnosnih detektora svih vrsta.

Za upotrebu gore navedene opreme potrebno je raditi na provjeri sposobnosti učesnika i kontinuiranoj edukaciji za novu opremu; kao i periodičnoj tehničkoj provjeri ispravnosti te opreme.

## ZAKLJUČAK

Obim utvrđenog rizika i izvori ugrožavanja u objektu.

Obim rizika	
Mali rizik - 2	Interne krađe od radnika
Maksimalan rizik - 5	Pljačke novca na uplatno-isplatnom mjestu u radnom vremenu
Neznatan rizik – 1	Sabotaža alarmnih sirena pur pjenom i presjecanjem kabla

Srednji rizik - 3	Provale u objekat van radnog vremena radi otuđenja novca koji se ostavlja u Pošti
Veliki rizik - 4	Sabotaža sistema video nadzora skidanjem ili zakretanjem vanjske kamere
Neznatan rizik – 1	Sabotaža telefonskih linija kojima je alarmni sistem povezan na DOC

Prijedlog preventivnih aktivnosti radi postizanja prihvatljivog nivoa sigurnosti lica i imovine:

- Osiguranje novca sklapanjem polica osiguranja pod povoljnijim uslovima.
- Primjenjivati i pružati najsavremenije koncepte i uređaje zaštite.
- Zamijeniti zaštitare instaliranjem uređaja tehničke zaštite odnosno mehaničke zaštite.
- Kontinuirano provoditi edukaciju zaštitara, tehničara i odgovornih osoba.
- Kontinuirano provoditi edukaciju radnika za rad sa sistemima tehničke zaštite i postupanje u slučaju incidentne situacije.
- Podizati opštu svijest o zaštiti i sigurnosti te stvaranju sigurnijih uslova za razvoj BiH.
- Slučajeve internog kršenja mjera sigurnosti objaviti interno kako bi ostali radnici znali kakve su posljedice učinjenih kršenja.
- Podići kvalitet sigurnosti sa ciljem smanjenja rizika od pljačke, prepada, internih krađa.
- Podatke o sigurnosti redovno dostavljati Upravi JP BH Pošta kako bi se blagovremeno donijele adekvatne strateške odluke za Preduzeće.
- Voditi evidenciju o redovnom i vanrednom održavanju sistema tehničke zaštite.
- Zaštititi informatički sistem od pokušaje neovlaštenog ulaska u isti.
- Dokumentaciju izvedenog stanja sistema zaštite adekvatno čuvati na propisan način.
- Pokušati mijenjati i poboljšati Zakon o agencijama i službama unutrašnje zaštite.
- Tražiti od zakonodavca da više rade na edukaciji agencija i službi po pitanju zakonskih odredbi kroz seminare, tribine i prezentacije.
- Poboljšati saradnju sa osiguravajućim kućama.
- Obezbijediti prisustvo odgovornih osoba na sajmovima i stručnu edukaciju.

Možemo zaključiti da je nivo zaštite u objektu Glavnog poštanskog centra Sarajevo optimalan, uzimajući u obzir potencijalne rizike za neželjena dejstva. Međutim, zbog toga što je količina vrijednosti u objektu jako velika i zbog toga što je broj zaposlenika ali i broj korisnika usluga veliki, u objektu postoji realna opasnost da se desi velika potencijalna šteta, odnosno razmjere opasnosti su puno veće u usporedbi sa drugim sličnim objektima. Stoga, postoji velika potreba za poboljšanjem nivoa sigurnosti u ovom objektu.

## **ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA MOSTAR**

Objekat Upravne zgrade CP Mostar nalazi se u ulici Maršala Tita 50a u Mostaru. Objekat se svojim sjevernom stranom naslanja na zgradu BH Telekoma - Direkcija Mostar i predstavlja dio građevinskog bloka. Građevina je slobodnostojeća, pa je prilaz za vatrogasna vozila moguć sa svih strana prometnicama koje su širine cca 5m i koje nisu opterećene parkiranim vozilima.



Figure 3: makrolokacija pošte Mostar



Figure 4: mikrolokacija pošte Mostar

## NAMJENA OBJEKTA

Osnovna djelatnost koja se odvija na predmetnom prostoru je uslužna djelatnost ponude poštanskih usluga, uplate po računima, mjenjački poslovi, prijem pisama i paketa i dr.

JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo je osnovni i centralni nosioc poštanskog saobraćaja, pa tako i Centar pošta Mostar za područje Mostara kao organizacioni dio JP BH Pošta d.o.o. Sarajevo.

Iz gore navedenog se vidi i značaj CP Mostar, kao preduzeća od posebnog značaja za FBiH ( davanje saglasnosti Parlamenta i Vlade FBiH na Odluke i Planove poslovanja preduzeća;

imenovanje Generalnog direktora; imenovanje Upravnog odbora i sl.).

Mogući izvori prijetnji su:

- organizovanje i djelovanje nezadovoljnih lica i grupa, štrajkovi, socijalni nemiri itd.
- organizovanje terorističkih i kriminalnih grupa, te izvođenje napada na objekte pošta sa ciljem uništavanja i pljačkanja imovine JP BH Pošta,
- regionalna nestabilnost te mogućnost prenošenja sukoba i nemira iz drugih regiona.

## **Organizacija sigurnosti**

Zaštita objekta se bazira na sistemu tehničke zaštite kombinovane sa fizičkom zaštitom objekta.

Sistem tehničke zaštite se sastoji od protivprovalnog sistema, vatrodajvnog sistema, te sistema video nadzora. Fizička zaštita objekta vrši se 24h dnevno.

Zaštita objekta od požara vrši se sistemom tehničke zaštite, a u objektu su razmješteni aparati za početno gašenje požara, prema Planu zaštite od požara, koji se koriste po potrebi i redovno kontrolišu. U slučaju bilo kakvih sigurnosno bitnih zapažanja potrebno je ista javiti šefu Odjeljenja sigurnosti u što kraćem vremenu kako bi se poduzele adekvatne mjere.

Sistem tehničke zaštite objekta se sastoji od protuprovalnog i vatrodajvnog sistema, te sistema videonadzora. Zaposlenici u objektu su obučeni za rukovanje i upotrebu instaliranih sistema. Objekat je također opremljen savremenim sistemom tehničke zaštite vatrodajave, sprinkler sistemom i sistemom plinodajave u garaži.

Što se tiče same fizičke zaštite u objektu se organizuju dvije vrste zaštite i to :

1. Fizička zaštita i obilasci
2. Pojačane mjere zaštite

Fizička zaštita se vrši 24h dnevno na portirnici od strane čuvara.

### **Vrsta i broj stalnih i povremenih korisnika**

Stalni korisnici objekta su stalni zaposlenici JP BH Pošta Mostar, dok su privremeni korisnici svi oni koji koriste objekat ili prostor u skladu sa najavom i dopustom rukovodećeg ili

ovlaštenog lica, te taj broj varira u zavisnosti od obima poslovnih aktivnosti. Broj radnika se također može mijenjati ovisno o potrebama samog tržišta. Strukturu radnika čine VSS, SSS i NS.

## **ANALIZA OPASNOSTI**

Stanje kriminaliteta u Hercegovačko-Neretvanskom kantonu

Kao što smo ranije spominjali, u FBiH došlo je do povećanja stope kriminaliteta za preko 10% u uporednim periodima ove i prošle godine, a jedan od kantona koji prednjači u tom rastu je i Hercegovačko-Neretvanski kanton. Po podacima Ministarstva unutrašnjih poslova, u tom kantonu došlo je do povećanja broja krivičnih dijela za uporedni period sa 198 krivičnih dijela u 2023. godini na 339 krivičnih dijela u uporednom periodu januar-mart 2024. godine. Ovaj kanton bilježi procentualno najveći porast kriminaliteta od svih kantona u FBiH.



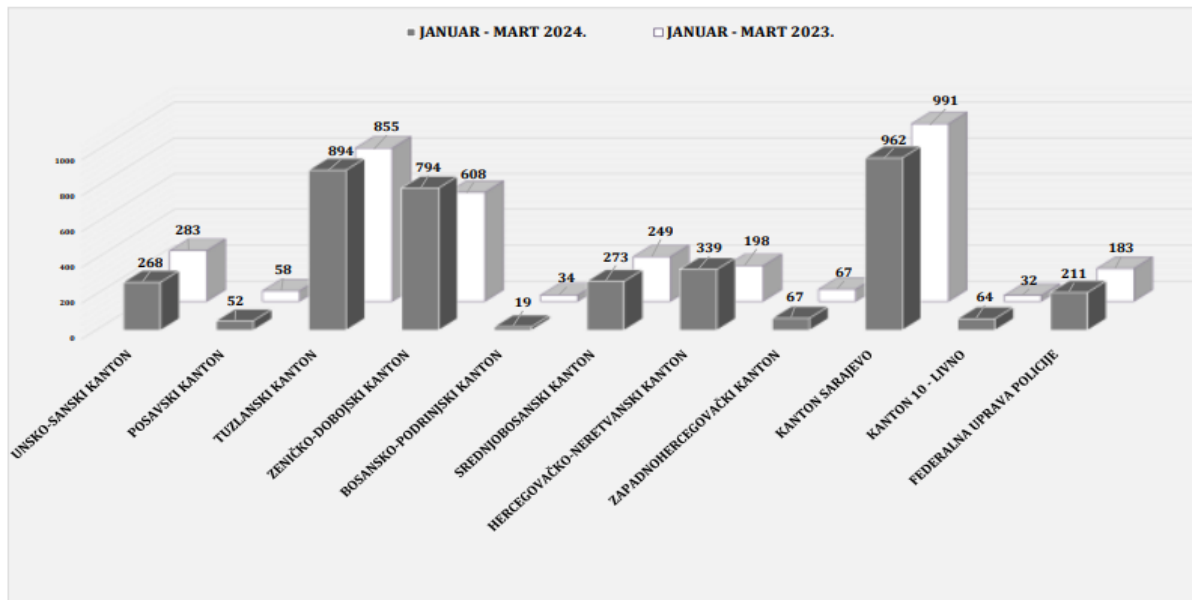


Figure 5: Stanje kriminaliteta po Kantonima u FBiH

### Stepen rizika od otuđenja, oštećenja ili uništenja

Obzirom na prirodu i namjenu objekta, kao i količinu materijalnih sredstava koji su sastavni dio objekta postoji visok stepen rizika od protuzakonitih i protivpravnih radnji kao što su krađa, teška krađa, paljevine, diverzije ili teroristički napad, oštećenje tuđe stvari, materijalnih dobara itd. Visok stepen rizika označava da postoji realna mogućnost da se ugrozi i naruši bezbjednost objekta, dobara, vrijednosti i samih uposlenika u objektu, Naročito kada kada se u objektu nalaze veće količine novca u vrijeme isplate penzija i drugih prihoda poput uplate komunalija itd.

### Vrsta i mogući načini ugrožavanja objekta

Postoje razne vrste i načini ugrožavanja samog objekta a oni mogu biti različiti namjerni ili nenamjerni, razne diverzije, teroristički napadi, pljačke, paljevine, konfliktne situacije. Također treba pomenuti i akcidentne situacije koje koje namjerno ili nenamjerno prouzrokovane mogu izazvati materijalnu štetu na objektu te ugroziti živote uposlenika što podrazumijeva eventualni napad na uposlenike, fizičko povređivanje, verbalno uznemiravanje i sl. Shodno nabrojanim činjenicama izrađuju se mjere i radnje u cilju zaštite ljudi i imovine u vidu internih propisa.

Te mjere se odnose na ograničeni pristup licima na određenom prostoru, zabranu kretanja neovlaštenim licima u objektu, pojačanu kontrolu ulaza a sve u skladu sa zakonskim i

podzakonskim aktima i internim pravilnicima.

Elementi koji utječu na povećanje stepena ugroženosti šticećenog objekta ili prostora su:

- djelatnost u periodu finansijskih tokova u periodu isplate penzija jer se tada u blagajni nalazi veća količina novca,
- na teritoriji BiH je povećan trend oružanih pljački od strane kriminalnih grupa koje su dobro informisane o zakonskim ograničenjima i oružjem koje čuvari unutar objekta posjeduju,
- opasnost od terorističkih ciljanih akcija u cilju ometanja normalnog poštanskog i telekomunikacijskog saobraćaja,
- potencijalnu opasnost za objekat predstavljaju i tri ulaza,
- moguću opasnost predstavljaju parkirana vozila ispred samog objekta,
- opasnost po objekat također predstavljaju i elektro-instalacija kablova iznad stropova koje nisu odstranjene tokom adaptacija.

Elementi koji utiču na smanjenje stepena ugroženosti šticećenog objekta ili prostora:

- u okviru pravnog lica egzistira Služba unutrašnje zaštite koja vrši obezbjeđenje objekta 0/24h i njeni pripadnici su obučeni certificirani za obavljanje poslova fizičke i tehničke zaštite,
- pristup i kontrolu ulaza u predmetni objekat vrši fizička zaštita van i u toku radnog vremena,
- objekat posjeduje instaliran video nadzor oko objekta,
- na objektu je sagrađen sistem protivprovale - protiprepada sa 24h nadzorom alarma,
- na objektu je postavljena vatrodojava - detekcija stanja okoline,
- objekat je odvojen od ostalih objekata pa mu se ne može prići putem drugih krovova,
- brza reakcija dežurnog operatera Nadzornog centra u slučaju alarmnog signala koji obavještava PU Mostar o događaju,
- mogućnost dobrog prilaza vatrogasaca,
- blizina vatrogasne brigade,
- blizina policije,
- policijsko patroliranje lokacijom ili ulicom u blizini objekta.

*Stepen ugroženosti određuje se u pet razreda koji spadaju u tri područja:*

- **neprihvatljivo** (povišen, visok i vrlo visok rizik) – nepoželjno stanje koje zahtjeva

neodložno poduzimanje mjera za povećanje sigurnosti i smanjenje ugroženosti.

- **podnošljivo** (stanje između prihvatljivog i neprihvatljivog koje podrazumijeva primjenu dodatnih mjera smanjenja ugroženosti i/ili povećanja sigurnosti),
- **prihvatljivo** (moguć događaj ili šteta, ali je vjerojatnost događaja mala, a šteta nadoknadiva) – zahtjeva eventualno unapređenje i osuvremenjivanje postojećih mjera zaštite.

## **KATEGORIZACIJA OBJEKTA**

Štićeni objekti se kategoriziraju u jednu od šest kategorija koje obuhvaćaju obavezne mjere zaštite i to:

- I. kategorija – najviši stepen zaštite,
- II. kategorija – visoki stepen zaštite,
- III. kategorija – viši stepen zaštite,
- IV. kategorija – srednji stepen zaštite,
- V. kategorija – niži stepen zaštite,
- VI. kategorija – minimum zaštite.

Na osnovu dobijenih podataka iz procjene ugroženosti ovaj objekat ima stepen ugroženosti koji je nepodnošljiv, odnosno visoki rizik i kategoriše se u II. kategoriju – visoki stepen zaštite. Utvrđeno je da postoji visoki stepen rizika od protupravnih ili protuzakonitih mjera i radnji kao što su terorizam, diverzija, krađa, teška krađa, paljevina, oštećenje dokumentacije ili arhiva, tehničkih pomagala itd.

## **PREPORUKE**

- fizička zaštita sa najmanje jednim lokalnim nadzornim mjestom i sistemom veze sa zaštitarima na štíćenom objektu,
- ugradnja sistema video nadzora kojim se pokriva unutrašnji i vanjski perimetar objekta,
- ugradnja protivprovalnog i protuprepadnog sistema,
- ugradnja kontrole pristupa i prolaza,
- odgovarajući nivo zaštite vanjskih upada u informatički sistem,
- sistem aktivne zaštite od požara,
- zaštitu pojedinačnih vrijednosti (kasa i sl. ),
- primjenu odgovarajućih mjera mehaničke zaštite u objektu ( protuprovalna vrata, rešetke, brave itd. ),
- periodičnu provjeru osposobljenosti osoblja za rukovanje sistemima tehničke zaštite minimalno jednom godišnje,
- periodičnu provjeru ispravnosti sistema tehničke zaštite u objektu od strane ovlaštene Agencije za zaštitu ljudi i imovine svakih šest mjeseci.

# ANALIZA SIGURNOSTI CENTRA POŠTA TUZLA

## LOKACIJA OBJEKTA

### Makro lokacija

Makro lokacija Centra pošta Tuzla se nalazi na području Tuzlanskog kantona, općine Tuzla na Aleji Bosanskih Vladara br 29., i to u dijelu grada u kojem dominiraju stambeno-poslovni objekti.

Pristup objektu je omogućen sa gradske asfaltne saobraćajnice, a mogućnost pristupa sa Mobilnom vatrogasnom tehnikom je omogućen sa tri strane. U pogledu snabdijevanja vodom objekat je orijentisan na gradski vodovod, a u pogledu trusnosti područja, objekat spada u seizmičko područje VII stepena, te u slučaju potresa se mogu očekivati oštećenja na objektima i instalacijama koje mogu biti uzrok nastanka požara.



Figure 7: makro lokacije pošte Tuzla

## **Mikro lokacija**

Mikrolokaciju objekta karakterišu sljedeći elementi:

Objekat se nalazi na ravnom terenu koji je ograđen metalnom ogradom, a u radnom krugu se nalazi objekat Centra pošta u Tuzli i Pošta 75101 Tuzla, portirnica i trafostanica.

Objekat Pošte 75101 se jednim svojim dijelom naslanja na stambeno-poslovni objekat.

Objekat Centra pošta Tuzla se sastoji od podruma, prizemlja i devet spratova.



*Figure 7: mikrolokacija pošte Tuzla*

## **Građevinske karakteristike i namjena objekta**

Objekat Centra pošta Tuzla je slobodnostojeći, lociran na uglu ulica Aleja Bosanskih vladara i Bulevara. Na sjevernoj strani najbliži objekat je stambeni prostor spratnosti P+ 9. Objekat obuhvata podrum, prizemlje i devet spratova, te na krovu prostoriju električne radionice. Gabarit dijela objekta kojeg u prizemlju zauzima Centar pošta je cca 52.7x43.7. U podrumu su smještene arhive, podstanice, prostorije domara i magacini. U prizemlju, najveći dio je šalter sala, kao i prostor CIPS-a, poštanski pretinci i nekoliko kancelarija. Na spratovima je smještena administracija pošte.

Prema vatrootpornosti konstrukcije, objekat spada u IV stepen (veća otpornost).

## **Ugroženost objekta**

## Kriminalitet u Tuzlanskom kantonu

Po evidencijama Ministarstva unutrašnjih poslova i Federalne uprave policije, Tuzlanski kanton, uporedo sa Kantonom Sarajevo prednjači u broju izvršenih krivičnih djela, tj. po evidentiranoj stopi kriminaliteta. U uporednim periodima ove i prošle godine, ipak, došlo je do povećanja broja krivičnih djela sa 855 na 894. Zaključno, kriminalitet u ovom kantonu je u porastu, a ono što i više zabrinjava je stepen ukupnog kriminaliteta koji je na broj stanovnika izuzetno veliki.

Također, Tuzlanski kanton ima najmanju stopu ukupne otkrivenosti krivičnih djela od svih ostalih kantona, što je također poražavajući rezultat. Ta stopa u uporednim periodima je iznosila 59,62%.

JANUAR - MART 2024. GODINE	UKUPAN BROJ EVIDENTIRANIH KRIVIČNIH DJELA	BROJ KD PO POZNATOM POČINIČU	BROJ KD PO NEPOZNATOM POČINIČU	BROJ NAKNADNO RASVIJETLJENIH KRIVIČNIH DJELA	RASVIJETLENO KD - RANIJ PERIOD	BROJ RASVIJETLJENIH KD PO NN	% RASVIJETLENO KRIVIČNIH DJELA PO NN	UKUPNO : BROJ OTKRIVENIH KRIVIČNIH DJELA	% UKPNE OTKRIVENOSTI KRIVIČNIH DJELA
UNSKO-SANSKI KANTON	268	174	94	71	11	60	63.83%	234	87.31%
POSAVSKI KANTON	52	28	24	13	0	13	54.17%	41	78.85%
TUZLANSKI KANTON	894	420	474	218	105	113	23.84%	533	59.62%
ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON	794	423	371	200	110	90	24.26%	513	64.61%
BOŠANSKO-PODRINJSKI KANTON	19	18	1	7	6	1	100.00%	19	100.00%
SREDNJOBOSANSKI KANTON	273	180	93	53	0	53	56.99%	233	85.35%
HERCEGOVAČKO-NERETVANSKI KANTON	339	190	149	38	20	18	12.08%	208	61.36%
ZAPADNOHERCEGOVAČKI KANTON	67	58	9	5	4	1	11.11%	59	88.06%
KANTON SARAJEVO	962	488	474	239	128	111	23.42%	599	62.27%
KANTON 10 - LIVNO	64	41	23	8	0	8	34.78%	49	76.56%
FEDERALNA UPRAVA POLICIJE	211	211	0	0	0	0	/	211	100.00%
FEDERACIJA BIH - UKUPNO	3943	2231	1712	852	384	468	27.34%	2699	68.45%

Figure 8: Stopa otkrivenosti krivičnih djela, po kantonima

## Procjena ugroženosti objekta Centra pošta Tuzla

Po procjeni ugroženosti pošte vrednovanje rizika se ocjenjuje ocjenom tri, odnosno slabom efikasnošću zaštite.

Ova pošta spada u kategoriju ugroženosti gdje je stepen ugroženosti srednji po zaposlene i imovinu, a rizik od nastanka nepoželjnog događaja je također srednji, te je potrebno uraditi sljedeće:

- realizovati sve propisane mjere i procedure od strane zaposlenih,
- uraditi protuprovalna vrata prema Uredbi,
- uraditi neprobojne pregrade prema uputstvu o minimalnim mjerama zaštite,
- od strane ovlaštenih lica JP BH Pošta omogućiti potpunu primjenu Uredbe o mjerama zaštite finansijskih institucija, što bi omogućilo podizanje stepena zaštite na veći nivo, a što zahtjeva ulaganje u ljudske i materijalne resurse.

U objektu je smještena savremena telekomunikacijska oprema JP BH Telecom, trezor CP Tuzla i blagajna Pošte 75101. S obzirom da se u objektu nalaze značajna novčana sredstva, postoji velika opasnost od naoružanih napada.

Osnov opasnosti i ugrožavanja ovog objekta, pored novčanih sredstava su potencijalno uništenje infrastrukture, prije svega telekomunikacijske opreme.

## **Način vršenja zaštite objekta**



Objekat je osiguran tehničkom i fizičkom vrstom zaštite.

Sredstva tehničke zaštite su:

- videonadzor koji je u vlasništvu BH Telecoma, gdje je osigurano dežurstvo 24 sata,
- detektori pokreta, prepada i vatrodajave koji su uvezani u nadzorni centar.

Fizička zaštita obuhvata stalnu fizičku zaštitu u radnom vremenu i pojačane mjere zaštite.

Obzirom da se u objektu nalaze novčana sredstva koja su smještena u trezoru CP, blagajni Pošte 75101 i pomoćnim blagajnama na šalteru, dužnost čuvara je da daju prioritet zaštititi navedenih sredstava.

Stalna zaštita se provodi 14h u toku radnog vremena, a za vrijeme većih isplata je organizovano dežurstvo i poslije radnog vremena 24h.

Vanjska zaštita tj. obilasci se organiziraju samo po potrebi. Pored toga, BH Telecom ima i svoja redovna dežurstva, 24h dnevno, unutar objekta, ali i na vanjskom prostoru.

### **Elementi koji utiču na smanjenje stepena ugroženosti štićenog objekta ili prostora**

Kao elementi koji utiču na smanjenje stepena ugroženosti predmetnog objekta, prostora i zaposlenih, opisani su u tekstu kako slijedi:

Unutrašnja rasvjeta predmetnog objekta ima značajnu ulogu, i ista je prikladna za predmetnu djelatnost.

Objekat posjeduje ugrađen i instaliran videonadzor, protuprovalu i vatrodajavu, što se odnosi na kontrolu i nadzor lica u/i okolo objekta. Potrebno je naglasiti da ovi uređaji i oprema imaju fundamentalan značaj, iako ne predstavljaju fizičku prepreku izvršenju kriminalnih radnji, ipak odvraćaju kriminalna lica i pomažu pri identifikaciji istih.

Svakako kao element smanjenja stepena ugroženosti objekta je brza reakcija dežurnog operatera Nadzornog centra u slučaju alarmnog signala koji obavještava PU Tuzla o nastalom događaju.

Izuzetno od značaja je mogućnost prilaska objektu motornim vozilom za pripadnike Interventnog tima, Vatrogasne jedinice, Policijske patrole i sl., u slučaju protupravnih i

protuzakonitih, akcidentnih i drugih situacija, što je na lokaciji i osigurano. Objekat je lociran tako, da je ostvarena dobra saobraćajna veza do same lokacije a u neposrednoj blizini objekta se nalazi dosta slobodnog prostora za razmještaj osoba, materijala i opreme.

Brza i kvalitetna reakcija Interventnog tima je element koji je bitan, gdje bi brzina reakcije tj. dolaska na lice mjesta (L/M) trebala biti do 15 minuta, izuzev otežane saobraćajne komunikacije.

### **Elementi koji utiču na povećanje stepena ugroženosti štice objekta ili prostora**

Kao elementi koji utiču na povećanje stepena ugroženosti predmetnog objekta, prostora i zaposlenih, opisani su u tekstu kako slijedi:

Djelatnost društva,

Pristup objektu je takav da površinu okolo istog koristi više osoba, koji nisu stalni niti povremeni korisnici, što je element koji se može dovesti u vezu sa stepenom ugroženosti;

Postoji mogućnost ugrožavanja objekta od strane posjetilaca ugostiteljskih i drugih objekata u blizini a posebno u kasnim noćnim satima;

Blizina velikog broja ugostiteljskih objekata u široj okolini, te mogućnost slobodnog pristupa objektu sa više strana predstavlja opasnost po sigurnost objekta;

Sigurnosnu situaciju u objektu usložnjava postojanje više korisnika;

Sa sigurnosnog aspekta radi se o objektu koji je ugrožen u većoj mjeri zbog lokacije na kojoj se nalazi.

### **Preporuke**

Generalne primjedbe i preporuke za provođenje tehničkih i organizacijskih mjera u Centru pošta Tuzla su:

Tehničke mjere zaštite - u objektu je potrebno instaliranje protuprovalnog i protuprepadnog sistema sa centralizovanom dojavom u nadzorni centar, te slanje interventne ekipe u slučaju prijema alarma, a takva interventna ekipa u Centru pošta Tuzla ne postoji.

Svi sistemi tehničke zaštite BH Pošte i BH Telecoma su uvezani u centralizovani nadzorni centar u Sarajevu, što ne može dati adekvatan kvalitet u slučaju prijema većeg broja alarmnih poruka istovremeno. Kada se tome doda da se intervencije provode od strane MUP-a sa velikim zakašnjenjem, te u većini slučajeva od takvih intervencija nema nikakve koristi.

Ugrađeni sistemi video nadzora često su izvedeni nedovoljno kvalitetnom opremom koja u slučaju analize događaja ne osigurava upotrebljive snimke. Provođenje organizacijskih mjera zaštite, koje su propisane Uredbom, su u ovom slučaju teško provodive u praksi. Uredba ne propisuje obavezu osposobljavanja radnika na tehnološkom nivou u funkciji zaštite od razbojništva, te se u cilju smanjenja troškova takva osposobljavanja ne provode, niti propisuju. Time se poštanski radnici, kao potencijalne žrtve razbojništva, prepuštaju potpuno nespremni budućim ekstremnim situacijama.

Zaključno, na ovaj nivo rizika u ovom objektu najviše utječu nepostojanja procedura postupanja u toku razbojništva, prisustvo novca na uplatnom i isplatnom mjestu i kase u istoj prostoriji, visoka ugroženost naselja, dobra prometna povezanost, mali broj zaposlenih u smjeni i spora reakcija čuvara, odnosno policije u slučajevima intervencija.

# POGLAVLJE VI: ZAKLJUČAK

## DISKUSIJA

Nakon završene detaljne analize sigurnosne situacije svakog od tri glavna objekta BH Pošte, obrazložiti ćemo hipoteze ovog rada, odnosno dati odgovor na istraživačka pitanja postavljena na samom početku rada.

S obzirom na prethodno navedeno potvrđena je generalna hipoteza koja glasi: "Procjena ugroženosti predstavlja polaznu aktivnost za postizanje sigurnosti uposlenika, pošiljki i korisnika usluga javnog preduzeća BH Pošta."

### *Istraživačko pitanje jedan: Kolika je procjena sigurnosnog rizika u javnom preduzeću BH Pošta?*

Procjenu sigurnosnog rizika javnog preduzeća BH Pošta izvršiti ćemo na osnovu procjene rizika tri veća poštanska centra: Sarajevo, Tuzla i Mostar.

Glavni poštanski centar Sarajevo ima stepen ugroženosti/rizika nivoa tri - POVIŠEN rizik od protupravnih i protuzakonskih mjera i radnji, kao što su: pljačka, krađa, teška krađa ili uništenje tuđe stvari ili opreme. Onaj nivo rizika spada u nepoželjno stanje koje zahtijeva neodložno poduzimanje mjera za povećanje sigurnosti i smanjenje ugroženosti.

Ovaj nivo rizika podrazumijeva srednju/treću kategoriju zaštite, odnosno VIŠI STEPEN ZAŠTITE, koji po zakonu i preporukama struke predviđa određene sigurnosne radnje koje u ovom objektu jesu zadovoljene.

Na osnovu gore navedenih informacija, možemo zaključiti da je nivo zaštite u objektu Glavnog poštanskog centra Sarajevo optimalan, uzimajući u obzir ocijenjene potencijalne rizike za neželjena dejstva. Međutim, zbog toga što je količina vrijednosti u objektu jako velika i zbog toga što je broj zaposlenika ali i broj korisnika usluga veliki, razmjere opasnosti su puno veće u usporedbi sa drugim sličnim objektima. Stoga, postoji velika potreba za poboljšanjem nivoa sigurnosti u ovom objektu.

Glavni poštanski centar Mostar, po ovom istraživanju i dostupnim podacima, ima VISOKI stepen ugroženosti, odnosno rizika od protuzakonitih i protivpravnih radnji kao što su krađa, teška krađa, paljevine, diverzije ili teroristički napad, oštećenje tuđe stvari, materijalnih dobara itd. Ovaj nivo rizika je na visokom drugom nivou rizika, a i ovaj nivo rizika se smatra nepodnošljivim.

Naprijed procijenjeni nivo rizika se kategoriše u drugu kategoriju zaštite od rizika, tj. u VISOKI stepen zaštite, koji zahtijeva rigoroznije mjere tehničke i fizičke zaštite koje u ovom objektu nisu ispoštovane. Zaključno rečeno, po visokom stepenu ugroženosti i neispoštovanog visokog stepena zaštite, postoji realna mogućnost da se ugrozi i naruši bezbjednost objekta, dobara, vrijednosti i samih uposlenika u objektu, naročito kada se u objektu nalaze veće količine novca u vrijeme isplate penzija i drugih prihoda poput uplate komunalija itd.

Centar pošta Tuzla, po procjenama ugroženosti ima POVIŠEN stepen ugroženosti koji spada u treću - srednju kategoriju rizika, ali ovaj rizik je i dalje na nepodnošljivom nivou. Ova pošta spada u kategoriju ugroženosti gdje je stepen ugroženosti srednji po zaposlene i imovinu, a nivo zaštite koji zahtijeva ovaj nivo rizika u ovom slučaju je SREDNJI STEPEN ZAŠTITE četvrte kategorije, a preporučene sigurnosne radnje ovog nivoa nisu u potpunosti ispoštovane. Na ovaj nivo rizika u ovom objektu najviše utječu nepostojanja procedura postupanja u toku razbojništva, prisustvo novca na uplatnom i isplatnom mjestu i kase u istoj prostoriji, visoka ugroženost naselja i dobra prometna povezanost, mali broj zaposlenih u smjeni i spora reakcija čuvara, odnosno policije u slučajevima intervencija.

### ***Istraživačko pitanje dva: Koji su najveći sigurnosni rizici u kompaniji?***

Analizom gore navedenih objekata, najveća prijetnja je povezana sa lokacijom objekata. Svi objekti se nalaze u neposrednim centrima gradova, gdje je okolni promet izuzetno veliki, a veliki je broj i stambeno-poslovnih struktura koje nerijetko sadržavaju ugostiteljske objekte sa velikim prometom nepoznatih osoba.

Postoje i neke lagodne okolnosti koje pospješuju zaštitarsku funkciju u poštama. Kod nekih od njih to su blizina policijskih stanica, kod drugih je dijeljenje prostorija sa BH Telecomom, sudom ili drugim institucijama i kompanijama, koje imaju svoju vlastitu zaštitarsku službu koja ujedno omogućava i zaštitu resursa BH Pošte.

Pored izloženosti objekata, ono što najviše utiče na nivo sigurnosti u poštama je generalno povećanje kriminaliteta u FBiH, velika količina nelegalnog naoružanja još uvijek prisutna na ulicama, povećana količina i upotreba narkotika, ali i pogoršanje ekonomske situacije građana koja ih dovodi do upotrebe nedozvoljenih dejstava.

Onaj rizik koji prednjači je dakako rizik od otuđenja sredstava, tj. pljačke objekata ili krađe od klijenata. Taj rizik je prouzrokovan velikim prometom gotovine koja se isplaćuje/uplaćuje na šalterima pošte.

Dalji rizici su povezani sa zastarjelom i neadekvatnom tehničkom opremom, kao i nedovoljnom edukacijom radnika u vezi sa korištenjem opreme, a i generalno je prisutan izraziti manjak broja zaposlenika potrebnih za efikasnije i sigurnije poslovanje.

### ***Istraživačko pitanje tri: U kojim aspektima su potrebna sigurnosna unapređenja?***

Sigurnosna unapređenja su potrebna u sljedećim aspektima:

**Tehničkom-** U svim objektima je potrebno uraditi nadogradnju tehničkih sistema videonadzora i dodatnih panik tastera, kao i ostale tehničke opreme. Nadogradnja sigurnosne tehničke opreme je posebno potrebna za prostore trezora kroz povećanje broja sigurnosnih detektora svih vrsta, te postoji neophodnost unapređenja sistema tehničke i mehaničke zaštite primjenom viših sigurnosnih standarda

**Resursnom-** Najveći problem poslovanja kompanije trenutno predstavlja manjak osoblja u svim dijelovima posla, a posebno u zaštitarskom dijelu. Po evidencijama ljudskih resursa, u čitavom poštanskom sistemu Sarajeva, tj. Centru pošta Sarajevo, postoji samo 19 čuvara koji su angažirani na ukupno 63 objekta pošta, koliko ih ima u Kantonu Sarajevo. Generalno, u čitavom preduzeću BH Pošte, u ukupno sedam poštanskih centara, u službi unutrašnje zaštite radi samo 78 osoba/zaštitara. Očiti nedostatak radne snage se nadoknađuje unajmljivanjem-angažiranjem zaštitara iz drugih privatnih službi zaštite, što samo po sebi predstavlja dodatni sigurnosni rizik zbog nemogućnosti upravljanja sposobnostima tih zaštitara, a i finansijska opravdanost u odnosu na samo zapošljavanje je pod upitnikom.

**Zakonskom-** Sa stanovišta razvoja tržišta poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini i svijetu, Zakon o poštama Bosne i Hercegovine je zastario i prevaziđen. Od dana donošenja Zakona do danas tržište poštanskog prometa se neprestano mijenjalo uvođenjem novih usluga i tehnologija, što Zakon ne prepoznaje. Težinski i cjenovni limiti su Zakonom previsoko postavljeni što sprečava razvoj tržišta i usklađivanje akata s aktima Evropske unije. Ono što također direktno koči rad zaštitarske službe u preduzeću su ograničenja prilikom posjedovanja vrste i količine oružja potrebnog zaštitarima za izvršavanje zadataka.

**Organizacijskom-** u ovom aspektu unapređenja potrebno je efektivnije poslovanje

kompanije i veća saradnja sa drugim službama zaštite. Za potrebe efektivnog poslovanja neophodno je donošenje strategije razvoja poštanskih usluga, ali i strategije razvoja čitavog preduzeća samog po sebi. Kao što smo ranije naveli, strategijom razvoja poštanskih usluga u Bosni i Hercegovini, postavili bi se strateški ciljevi razvoja i unapređenja tržišta poštanskih usluga, kao i osnovni principi i smjernice za realizaciju strateških ciljeva razvoja poštanskih usluga. Ubrzane promjene koje se dešavaju u sektoru poštanskih usluga kako na globalnom tako i na nacionalnom nivou, nameću potrebu za kontinuiranim planiranjem razvoja poštanskih usluga radi njihovog unapređenja.

***Istraživačko pitanje četiri: Koliko su donesene procjene ugroženosti i elaborati bili efikasni?***

Analizom ranije donesenih elaborata i učestalosti ponavljanja istih vrsta rizika za ugrožavanje objekata, možemo zaključiti da ne dolazi do većih poboljšanja u sigurnosnom aspektu osiguranja BH Pošte. Sami elaborati se rade svakih pet godina, što također nije dovoljno za efikasno upravljanje rizicima, ali implementacija i tih donesenih elaborata i procjena je trenutni primarni zadatak sigurnosnog dijela poslovanja preduzeća.

Pojedini aspekti tehničke prirode se uspiju implementirati, ali velika većina preporuka se ne implementira. Na osnovu svih navedenih činjenica, izgledno je da se procjene i elaborati donose samo zbog zakonskih procedura, a da su same po sebi “mrtvo slovo na papiru”. Razlozi neefikasnosti u implementaciji preporuka su višestruki, prije svega nedovoljan broj radne snage u kompaniji dovoljno motivisane i educirane za vođenje promjena ove vrste, a i generalno nedovoljan broj radnika posebno izražen u zaštitarskom dijelu poslovanja.

***Istraživačko pitanje pet: Da li je moguće poboljšati rad, povećati sigurnost uposlenika i korisnika usluga JP BH Pošta?***

Poboljšati rad preduzeća je moguće prvenstveno usvajanjem svih preporuka iz elaborata i donesenih procjena ugroženosti.

Strateško, dubinsko i dugoročno poboljšanje se postiže detaljnom analizom cjelokupnog poslovanja kompanije, od organizacijskog, finansijskog do sigurnosnog poslovanja. Jedan od pokazatelja stanja kompanije je činjenica da npr. u sigurnosnom dijelu procesa poslovanja koji bi trebao biti najagilniji, prosjek godina čuvara-zaštitara iznosi 52. godine.

Nadalje, velika finansijska izdvajanja za osiguranje novca od krađe su najviše rezultat

niskog nivoa fizičke zaštite, a koja bi se kontraindiktivno mogla upotrijebiti za nova upošljavanja zaštitara.

Samo dubinskom analizom svih dijelova poslovanja moguće je doći do konkretnijih rješenja, međutim implementacija tog procesa je nešto teži zadatak koji će zahtijevati odlučnost, fokusiranost, otpornost i agilnost menadžmenta preduzeća. Ono što se može primijetiti je da se u posljednje vrijeme povećavaju napori menadžmenta za strateškim poboljšanjima u radu preduzeća.

Što se zakonskih procedura tiče, većina njih iz ove oblasti nije adekvatna, jer je dio njih svrha sam sebi, a dio zakona više koči rad sigurnosnih jedinica nego što im služi. Promjene u tom smislu su također neophodne.

Pored sigurnosnog aspekta, ostale korisničke usluge pošte su na zadovoljavajućem nivou, najviše zbog jakog pritiska konkurencije koja polako preuzima dobar dio usluga koje su manje sigurnosno ugrožene, a BH Pošti se prepuštaju svi rizičniji poslovi i aspekti rada, što dodatno usložnjava čitav sigurnosni proces preduzeća.

## **ZAKLJUČAK**

Analizom gornja tri objekta, zaključujemo da je u Glavnom centru pošta Mostar najveći potencijalni rizik od opasnosti i najmanji nivo zaštite, dok je u Glavnom poštanskom centru Sarajevo taj rizik nešto niži i nivo zaštite na većem nivou.

Ipak, sva tri objekta spadaju u kategoriju nepodnošljivog nivoa rizika i opasne sigurnosne situacije, što svakako nisu dobri pokazatelji za uspješno poslovanje preduzeća i bezbjedno funkcionisanje procesa i sigurnosti zaposlenika i korisnika usluga BH Pošte.

Na osnovu izrečenih preporuka za poboljšanje sigurnosnih aspekata objekata BH Pošte, vidimo da se većina preporuka dijeli u kategorije tehničkih preporuka i onih koje se odnose na ljudske resurse u preduzeću.

Od tehničkih preporuka prednjači spornost u implementaciji tehnoloških rješenja koja ne



odnose na: nedovoljno kvalitetna oprema video nadzora koja onemogućava kvalitetnu analizu prikupljenih podataka, nedostatak i neispravnost senzora i detektora te nedovoljna zaštita trezorskih prostorija.

U svim objektima je potrebna veća zaštita informacionih sistema od hakerskih napada i zloupotrebe, ali i zaštita same tehnološke opreme od otuđenja i uništenja. Kao i u svim drugim oblastima, tako i u poštanskom prometu neophodno je usavršavati tehnološke aspekte, prvenstveno u cilju zadovoljnih i sigurnih korisnika usluga, ali i iz razloga što su napadi i opremljenost kriminalaca na sve većem tehnološkom nivou. Naravno, uticaj konkurentnosti drugih kompanija iz oblasti tehnologije također utiču na poslovanje preduzeća, te su nužne promjene u ovom smislu koje sa sobom nose i nove sigurnosne izazove.

‘Sve veći broj novih tehnologija i njihovih korisnika omogućavaju i nove načine trgovine koje direktno utiču na procese preuzimanja i dostave paketa u poštanskom saobraćaju. Svjetski poštanski operateri stalno ažuriraju svoje tehnologije i veoma su pažljivi prema zahtjevima svojih kupaca kako bi mogli pravovremeno reagovati i prilagođavaju svoje usluge i informacione sisteme.’ (Kosovac i autori 2021).

Za upotrebu ranije navedene napredne tehničke opreme potrebno je raditi na provjeri sposobnosti učesnika i kontinuiranoj edukaciji za novu opremu, kao i periodičnoj tehničkoj provjeri ispravnosti te opreme.

Nadalje je potrebno poboljšati sisteme analize prikupljenih podataka sa videonadzora s ciljem predupređenja i prevencije potencijalnih opasnosti i neželjenih djelovanja. Naravno, resursna unapređenja su potrebna i u domenu organizacijskih i strateških sposobnosti poslovanja.

Poboljšanja u domenu ljudskih resursa potrebna su i u kvantitativnom i u kvalitativnom smislu. Kao što smo analizirali u ranijem dijelu rada, evidentan je ogroman manjak radne snage u preduzeću, prije svega u zaštitarskom dijelu poslovanja. Ovaj nedostatak ističe i agencija za poštanski promet u svojim izvještajima.

Pored manjka broja zaštitara, na nepovoljnost njihovog rada utiču i zakonski propisi koji ograničavaju potrebnu opremljenost i djelovanje u slučaj ugrožavajućih dejstava. Ono na čemu se po hitnim postupcima mora raditi je kontinuirana edukacija radne snage i češće periodično analiziranje i provjeravanje sposobnosti osoblja za reagiranje u kriznim situacijama.

Kako naglašava Bajramović (2022:391) pored velike mogućnosti da se upravljanje ljudskim resursima primjeni u sigurnosnom sektoru BiH postoji i obaveza da se to učini kako bi se unapredio odnos institucija prema zaposlenicima, kao njihovom najvrijednijem resursu, ali i osiguralo povjerenje zaposlenika u institucije, povećala njihova uspješnost čime se povećava i sigurnost kao osnovni cilj ovog sektora.

Ono što je također neophodno je dublja i svrsishodnija saradnja sa drugim sigurnosnih agencijama i tijelima u smislu, prije svega, razmjene znanja i resursa, ali i donošenja zajedničkih akcija u cilju pospješivanja poslovanja i povećanja sigurnosti korisnika. U akcionom smislu, saradnja sa drugim organima je potrebna u cilju rješavanja najvećeg rizika - krađe prilikom isplate penzija. Jedna od opcija dugoročnog rješenja je rad na povećanju tehnološke pismenosti kod penzionera da bi se smanjio stepen korištenja gotovine i gotovinskih isplata u objektima BH Pošte.

S obzirom na velike rizike od kriminalnih radnji, nivo kriminaliteta iz oblasti otuđenja imovine tj. krađa, je relativno nizak što je više rezultat općenito zadovoljavajućeg nivoa sigurnosne situacije u FBiH, a ne stepena zaštite objekata.

Promjene sigurnosne situacije uzrokovane npr. povećanjem siromaštva stanovnika, povećanje cijena osnovnih namirnica, postojanje novih kriminalnih grupa, drastično povećanje prometa i korištenja narkotičkih sredstava i slično mogu indirektno uticati na rizike od potencijalnih krađa u objektima BH Pošte. Za takva potencijalna povećanja kriminalnih radnji zaštitne mjere u objektima definitivno nisu dovoljne. Stoga je svaki napor u cilju preventivnog djelovanja neophodan, a ovaj rad bi u tom smislu trebao biti iskorak ka postizanju tog cilja.

## Literatura:

1. Bajramović, Zlatan (2022) Upravljanje ljudskim resursima sigurnosnog sektora Bosne i Hercegovine, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
2. Beridan, Izet (2008) Politika i sigurnost, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
3. Beridan, Izet (2003) Konflikti, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
4. Beridan, Izet; Tomić, Ivo i Kreso Muharem (2001) Leksikon sigurnosti, Sarajevo: DES
5. Cikotić, Selmo; Smajić, Mirza; Delić, Haris i Subašić, Nihad (2018) Nacionalna sigurnost i privatna zaštita, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
6. Cikotić Selmo i Muslimović, Fikret (2018) NATO i sigurnost Evrope, Sarajevo: „Krug 99“
7. Čačić, N., Ninović, M., & Šarac, D. (2023). Future development trends in the postal market: an overview. *International journal for traffic and transport engineering*, 13(1), 28-39.
8. Dautović, Kenan (2007) Prevencija konflikata u međunarodnim odnosima, Travnik: Preporod
9. Deljanin, Abidin (2011) Sigurnost i zaštita u poštanskom prometu, Sarajevo 2011, Fakultet za saobraćaj i komunikacije
10. Dujović, Jagoš (2006) Rukovođenje i upravljanje sistemima sigurnosti, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
11. Grgurović, B.; Štrbac, S. (2006). Segmentation of the postal market [In Serbian: Segmentacija poštanskog tržišta], In Proceeding of the XXIV Symposium on Novel Technologies in Postal and Telecommunication Traffic – PosTel 2006, 207-214
12. Huseinbašić, Č., 2009. Upravljanje sistemom zaštite i spašavanja, *Jordan studio d.o.o.* Sarajevo.
13. Kico, Ahmed i Kapetanović, Miralem (2019) Bosna i Hercegovina i Zapadni Balkan, Sarajevo: Atlantska inicijativa
14. Kosovac, A., Muharemović, E., Blagojević, M., Medić, A. (2021). The Influence of Introduction and Integration of New Technologies on Processes in Postal Traffic. u: Karabegović, I. (eds) *New Technologies, Development and Application IV*. NT 2021. *Lecture Notes in Networks and Systems*, vol 233. Springer, Cham
15. Nohlen, Dieter 2001. *Politički rječnik: Država i politika*, Osijek-Zagreb-Split: Pan Liber
16. Smajić, Mirza; Seizović, Zarije i Turčalo, Sead (2017) *Humana sigurnost*, Sarajevo: Fakultet političkih nauka
17. Waltz, Kenneth N., 1979. *Theory of International Politics*. New York: Random House.

### Zakoni i pravilnici

1. **Zakon** o agencijama i unutarnjim službama za zaštitu ljudi i imovine Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 78/08 i 67/13).
1. **Zakon** o izmjenama i dopunama zakona o agencijama i unutrašnjim službama za zaštitu ljudi i imovine Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 67/13).
2. **Zakon** o zaštiti od požara i vatrogastvu Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 64/09).
3. **Uredba** o poslovima tehničke zaštite koji se odnose na korištenje alarmnih sustava, videonadzora ili drugih tehničkih sredstava i opreme te poslove intervencije u slučaju aktiviranja alarmnog sustava (Sl. n. F. BiH br. 72/15)
4. **Uredba** o mjerama zaštite finansijskih institucija Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 24/12).
5. **Metodologija** o sadržaju i načinu izrade procjene ugroženosti i elaborata o zaštiti (Sl. n. F. BiH br. 73/21).
6. **Pravilnik** o sadržaju, obvezama i načinu obavljanja radnji koje poduzima čuvar, upotrebi vatrenog oružja i fizičke sile tokom obavljanja poslova fizičke zaštite ljudi i imovine ("Sl. n. FBiH", broj 92/14).
7. **Pravilnik** o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite (N.N. 198/03)



Naziv odsjeka i/ili katedre: SIGURNOSNE I MIROVNE STUDIJE

Predmet: ZAŠTITA I SPAŠAVANJE

### IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime: Adis Palavra

Naslov rada: PROCJENA UGROŽENOSTI LJUDI I OBJEKATA JAVNOG  
PREDUZEĆA 'BH POŠTA'

Vrsta rada: Završni magistarski rad

Broj stranica: 101

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

**Mjesto, datum**

Sarajevo, 25.09.2024.

**Potpis**